



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DEL CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO, POR EL PERÍODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018.

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

AUTORA:

MARCIA BETTY GREFA RIVADENEYRA

TENA-ECUADOR

2019



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DEL CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO, POR EL PERÍODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018.

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

AUTORA: MARCIA BETTY GREFA RIVADENEYRA

DIRECTORA: ING. LETTY KARINA ELIZALDE MARÍN

TENA-ECUADOR

2019

©2019, Marcia Betty Grefa Rivadeneyra

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor

Yo, Marcia Betty Grefa Rivadeneyra, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación. El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 20 de Noviembre de 2019



Marcia Betty Grefa Rivadeneyra

C.C. 150079260-9

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA
LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO

El Tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo: Proyecto de Investigación, **AUDITORÍA DE GESTIÓN A LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DEL CANTÓN TENA, PROVINCIA DE NAPO,** **POR EL PERÍODO DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2018.,** realizado por la Sra. Marcia Betty Grefa Rivadeneyra, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

FIRMA

FECHA

Ing. Luis Alcides Orna Hidalgo
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



20 de Noviembre de 2019

Ing. Letty Karina Elizalde Marín
**DIRECTORA DEL TRABAJO
DE TITULACIÓN**



20 de Noviembre de 2019

Ing. María Auxiliadora Falconí Tello
MIEMBRO DE TRIBUNAL



20 de Noviembre de 2019

DEDICATORIA

Dedico mi Tesis a Dios por darme las fuerzas para seguir adelante en la culminación de mi Carrera de Titulación.

A mi esposo Edwin Guzmán, por sus palabras de confianza, amor y apoyo incondicional dándome ánimo en todo momento, pese a las adversidades.

A mis hijos Rachelle, Oscar y Jamileth, por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme día a día y luchar para que la vida nos prepare un futuro mejor.

Marcia Betty GrefaRivadeneira

AGRADECIMIENTO

A mi Dios nuestro creador, por permitirme cada día ver un nuevo amanecer y hacer posible el haber culminado esta tan esperada culminación de mi Tesis.

A las Autoridades de la Escuela Politécnica de Chimborazo, por velar y direccionar este templo del saber en beneficio de los estudiantes y darnos la oportunidad de prepararnos.

Al Gerente y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, por abrirme las puertas y escoger el Tema de mi Proyecto de Investigación y la predisposición de colaborar con la información necesaria para la culminación.

Marcia Betty Grefa Rivadeneyra

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE GRÁFICOS	x
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema	2
1.1.1. <i>Formulación del problema</i>	3
1.1.2. <i>Delimitación del problema</i>	3
1.2. Justificación.....	3
1.3. Objetivos.....	4
1.3.1. <i>Objetivo general</i>	4
1.3.2. <i>Objetivos específicos</i>	4

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos.....	5
2.2. Fundamentación teórica.....	7
2.2.1. <i>Auditoría</i>	7
2.2.2. <i>Control interno</i>	22
2.2.3. <i>Gestión</i>	22
2.2.4. <i>Auditoría de gestión</i>	24
2.2.5. <i>Evaluación del riesgo de auditoría</i>	27

2.2.6.	<i>Hallazgos</i>	28
2.2.7.	<i>Marcas</i>	29
2.2.8.	<i>Papeles de trabajo</i>	30
2.2.9.	<i>Informe</i>	30
2.2.10.	<i>Cooperativismo</i>	31
2.3.	Idea a defender	33
2.4.	Variables	33
2.4.1.	<i>Variable independiente</i>	33
2.4.2.	<i>Variable dependiente</i>	33

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1.	Modalidad de investigación	34
3.2.	Tipo de investigación	34
3.3.	Población y muestra.	35
3.4.	Métodos, técnicas, instrumentos de investigación	36
3.5.	Resultados	38
3.6.	Verificación de la idea a defender.	50
3.7.	Título de la propuesta	51
3.8.	Contenido de la propuesta.	51
3.8.1.	<i>Archivo permanente</i>	51
3.8.2.	<i>Archivo corriente</i>	61
	CONCLUSIONES	136
	RECOMENDACIONES	137

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2: Técnicas de Auditoría.....	8
Tabla 2-2: Técnicas en Auditoría.....	10
Tabla 3-2: Cuadro del COSO I,II,III.....	15
Tabla 4-2: 17 Principios del Control Interno	19
Tabla 5-2: Programa de Auditoría	21
Tabla 6-2: Marcas de Auditoría	29
Tabla 1-3: Población	15
Tabla 2-3: Conoce la misión y visión.	39
Tabla 3-3: Objetivos de la Cooperativa.	40
Tabla 4-3: Código de ética, reglamentos y normativa de la Cooperativa	40
Tabla 5-3: Se actualiza políticas y procedimientos.....	42
Tabla 6-3: Perfil profesional	43
Tabla 7-3: Práctica ecológica.....	44
Tabla 8-3: Gerente, evalúa periódicamente al personal administrativo	45
Tabla 9-3: Sistemas tecnológicos actualizados	46
Tabla 10-3: Coordinación, comunicación e información eficaz	47
Tabla 11-3: Manejo de un Sistema de Control	48
Tabla 12-3: Conocimiento de indicadores económicos y financieros.....	49

ÍNDICE GRÁFICOS

Gráfico 1-2: Componentes de Control.....	22
Gráfico 2-2: Procesos de Auditoría de Gestión.....	25
Gráfico 1-3: Conoce la misión y visión.	39
Gráfico 2-3: Objetivos de la Cooperativa.	40
Gráfico 3-3: Código de ética, reglamentos y normativa de la Cooperativa	41
Gráfico 4-3: Se actualiza políticas y procedimientos.....	42
Gráfico 5-3: Perfil profesional	43
Gráfico 6-3: Práctica ecológica.....	44
Gráfico 7-3: Gerente, evalúa periódicamente al personal administrativo	45
Gráfico 8-3: Sistemas tecnológicos actualizados	46
Gráfico 9-3: Coordinación, comunicación e información eficaz	47
Gráfico 10-3: Manejo de un Sistema de Control	48
Gráfico 11-3: Conocimiento de indicadores económicos y financieros.	49
Gráfico 12-3: Nivel de Riesgo y Confianza- Misión	88
Gráfico 13-3: Nivel de Riesgo y Confianza- Visión.....	90

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-2: Símbolos de flujograma.	8
Figura 2-2: Matriz de nivelación de confianza y riesgo.	27
Figura 3-2: Elementos de hallazgo	28
Figura1-3: Organigrama Estructural	56
Figura 2-3: Ubicación Geográfica	57
Figura 3-3: Logotipo.....	109

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: GUÍA DE ENCUESTA AL PERSONAL

ANEXO B: GUÍA DE ENTREVISTA AL GERENTE

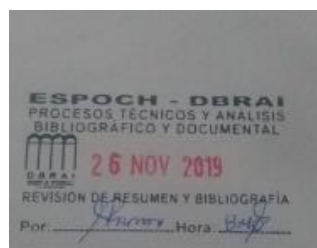
ANEXO C: ENTREVISTA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITOS OSCUS LTDA.

ANEXO D: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA., SUCURSAL
TENA.

RESUMEN

El presente trabajo de titulación tiene como objetivo realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda del Cantón Tena, Provincia de Napo, por el Período de 1 de Enero al 31 de Diciembre 2018, con la finalidad de determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en la Cooperativa. Las técnicas de investigación que se utilizaron fueron la observación lo que permitió visualizar y seleccionar toda la información relevante para poder realizar la investigación en la entidad financiera, entrevista al gerente general para identificar y documentar los procedimientos, funciones y actividades, además de encuestas realizadas al personal administrativo de la Institución. Los hallazgos encontrados fueron: inexistencia de un sistema de control interno adecuado, falencias en la ejecución de los procedimientos administrativos y financieros, falta de capacitaciones periódicas a los funcionarios administrativos. Por este motivo se ejecutó la Auditoría de Gestión donde se efectuó la evaluación del control interno mediante el uso de cuestionarios y el método COSO III se aplicaron pruebas sustantivas y de cumplimiento y un informe de auditoría. Se recomienda tomar en consideración las sugerencias planteadas en el informe final de auditoría administrativa para mejorar la gestión dentro de la Institución.

Palabras Clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS><AUDITORÍA DE GESTIÓN><EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO><COSO III><INDICADORES><TENA (CANTÓN)>



ABSTRACT

This degree work aims to conduct a Management Audit of Oscus Credit Union Ltd of Tena Canton, Napo Province for the Period from January 1 to December 31, 2018, with the purpose of determining the levels of efficiency, effectiveness and economy in the Credit Union. The investigation techniques that were used were the observation that allowed to visualizing and selecting all the relevant information in order that the investigation can be conducted in the financial institution, interview the general manager to identify and to document the procedures, functions and activities, in addition to surveys carried out on the administrative staff of the institution. The findings were: lack of an adequate internal control system, shortcomings in the execution of administrative and financial procedures, lack of regular training for administrative officers. For this reason, the Management Audit was executed where the internal control evaluation was performed through the use of questionnaires and the COSO III method, substantive and compliance tests and an audit report were applied. It is recommended to consider the suggestions made in the final administrative audit report to improve management within the Institution.

Key Words: <ECONOMICS AND ADMINISTRATIVE SCIENCES> <MANAGEMENT AUDIT > <EVALUATION OF INTERNAL CONTROL> <COSO III> <INDICATORS> <TENA (CANTON)>



INTRODUCCIÓN

La auditoría de gestión establece el evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por el ente. La auditoría de gestión que se presenta está dirigida para determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Tena. El presente trabajo de titulación, es un aporte a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Tena, en el cantón Tena, el mismo que se puede considerar como una herramienta para mejorar el proceso administrativo de la Cooperativa en niveles de eficiencia y eficacia.

El presente documento se encuentra dividido en cuatro capítulos, cuyo contenido se detalla a continuación:

El Capítulo I contiene, el marco referencial de la investigación, dentro del cual se describen: el planteamiento y formulación del problema, su justificación, y los objetivos a alcanzar. En base a su contenido se fundamenta la realización del proyecto y se sustenta su factibilidad.

En el Capítulo II se describe el marco teórico y conceptual, dentro de cuyo contenido se describen los antecedentes investigativos y la fundamentación bibliográfica relacionada a la Auditoría de Gestión y otros temas relacionados.

Dentro del Capítulo III se describe el marco metodológico, el cual contiene la siguiente información: modalidad y tipos de investigación, la población y muestra, los métodos, técnicas e instrumentos aplicados para la obtención de información.

El Capítulo IV contiene el Marco Propositivo, es decir, la descripción del desarrollo metodológico de la auditoría de gestión. Su contenido se divide en Archivo Permanente, en el cual consta la información de la institución auditada, y del Archivo Corriente, donde constan los procedimientos aplicados en la ejecución de la auditoría. Al final de este capítulo se incluye el informe de auditoría, el cual es el resultado final del trabajo de investigación.

Finalmente, se pudo transcribir las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) en cuanto a las Cooperativas de Ahorro y Crédito como entidad financiera, enfatiza procesos de integración para consolidarse y fortalecerse; la integración no sólo se concreta con fusiones o absorciones, sino que las entidades pueden constituir redes, en las que compartir, entre otras, imagen corporativa, estrategias, tarjetas de crédito y cajeros automáticos, que sin duda fortalecerán al sector; en cuanto a la normativa establecen 4 objetivos: el fortalecimiento patrimonial de las cooperativas, el incremento de la gestión integral de riesgo, la gestión de riesgo de crédito y los cumplimientos de solvencia.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda, tiene más de 55 años en el mercado ecuatoriano brindando productos, servicios financieros y no financieros competitivos. En la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda del cantón Tena, provincia de Napo hasta el momento no se ha realizado una Auditoría de Gestión a pesar que la misma lleva en el mercado financiero 9 años, por lo que no se ha podido contar con esta herramienta, que es de gran relevancia, trascendental y muy necesaria para que el Gerente pueda tomar decisiones acertadas en cuanto a los procesos, perfiles, competencias y aplicación de normativa interna y externa, así lograr que la Cooperativa sea competitiva en el mercado financiero.

La inexistencia de un sistema de control interno adecuado en cada área de la entidad financiera tiene como consecuencia falencias en la ejecución de los procedimientos administrativos y financieros lo que conlleva a una toma de decisiones de manera inoportuna o inadecuada.

El desconocimiento de las funciones administrativas que se debe cumplir con cada funcionario en base a lo que establece la normativa ha implicado que la Cooperativa se maneje de la manera adecuada en la distribución de funciones, falta de capacitaciones periódicas a los funcionarios administrativos, manejo deficiente de canales de comunicación entre las áreas, falta de un control interno y procesos operativos que permitan tomar decisiones acertadas; es decir que impiden el mejoramiento en la gestión

de la entidad financiera; además, de la inexistencia de indicadores de gestión que mide el crecimiento y desarrollo, es decir desconocimiento de misión, visión, políticas y objetivos de la Cooperativa.

Por consiguiente, la Auditoría de Gestión a realizar se emplea como una respuesta a la necesidad de obtener un mejor control de los diferentes procesos y actividades para así evaluar las condiciones en que se encuentra la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. del cantón Tena, provincia de Napo y así poder establecer los cambios requeridos y su aplicación dentro de la misma.

La Auditoría de Gestión a realizar se emplea como una herramienta que ayudará a medir el logro de metas y objetivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. del cantón Tena en un periodo determinado para establecer cuál es la realidad del mismo.

1.1.1. Formulación del problema

¿De qué manera la Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. del cantón Tena, provincia de Napo, por el período de 1 de enero al 31 de diciembre 2018; permitirá determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en la Cooperativa?

1.1.2. Delimitación del problema

La presente investigación se enmarca en la siguiente delimitación.

Objetivo del estudio: Eficiencia, eficacia y economía en la entidad financiera.

Campo de acción: Auditoría de Gestión.

Factor Espacial: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., provincia de Napo, cantón Tena.

Factor Temporal: La auditoría se realizará por el período de 1 de enero al 31 de diciembre 2018.

1.2. Justificación

La Auditoría de Gestión permitirá mejorar la gestión administrativa con eficiencia, eficacia y economía en la entidad financiera

El presente trabajo se podrá justificar desde las siguientes perspectivas:

Justificación Teórica.

Desde la perspectiva teórica se buscará aprovechar todo el contenido teórico existente referente al tema planteado, para adaptarlo a las necesidades requeridas, y de esta forma poder identificar, analizar y evaluar los indicadores de gestión con el propósito de contribuir a la optimización de los mismos.

Justificación Metodológica.

Desde una perspectiva metodológica, el desarrollo de la investigación estará encaminado a aprovechar los distintos métodos, técnicas e instrumentos prácticos, para la recolección de información confiable y oportuna que servirá para dar posibles soluciones y recomendaciones en el buen funcionamiento de la Cooperativa.

Justificación Práctica.

En cuanto a la perspectiva práctica justificada, tendrá su importancia ya que su resultado que será de mucho valor para la Cooperativa que podría ser considerada como guía para mejorar la satisfacción de los clientes y el buen funcionamiento de la entidad financiera.

Justificación Académica.

Por último, justificando desde la perspectiva académica pondría en práctica todos los conocimientos adquiridos en el aula de clases que ayudará a fortalecer y formar el criterio profesional del estudiante.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Realizar una Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. del cantón Tena, provincia de Napo, por el período de 1 de enero al 31 de diciembre 2018; que permita determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en la Cooperativa.

1.3.2. Objetivos específicos

- Elaborar el marco teórico, mediante una investigación bibliográfica que permita el desarrollo del tema propuesto.
- Desarrollar los programas de la Auditoría de Gestión para el desarrollo de la misma a través de técnicas adecuadas que determine los hallazgos y sustentarlos con evidencias.
- Emitir el informe de Auditoría de Gestión que contenga las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA, no se ha realizado este tipo de investigación; existen, sin embargo, en otras entidades financieras en las cuales se han desarrollado trabajos de titulación similares al planteado en la investigación.

El proyecto de titulación “*Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, oficina Cuenca*”, publicado en el año 2011, y los autores son María Cristina Barreto Barzallo y Lisette Andrea Jaramillo Zambrano, tuvo como propósito “evaluar los niveles de eficacia, eficiencia de los procesos de colocación y recuperación de cartera. Se utilizó la metodología del informe del COSO I para determinar los componentes a evaluar (...) La conclusión a la que se llegó es que partiendo del sistema de evaluación de control interno que se desarrolló (...) no cuenta con una metodología de gestión de crédito que le permita realizar su colocación y recuperación en forma eficaz y eficiente. La recomendación (...) planificar, formular y documentar la programación de captaciones tanto para clientes como externos, aspecto fundamental para el cumplimiento y el logro de los objetivos.” (Barreto, M. & Jaramillo, L., 2011)

Por otra parte, la investigación titulada “*Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDINA Ltda. cantón Latacunga*” publicado en el 2017, y cuya autora es Mónica Fernanda Sánchez López, tuvo como objetivo “evaluar los procesos administrativos, financieros y operacionales (...) Se utilizó la metodología del informe del COSO II para determinar sus componentes a evaluar (...) La conclusión a la que se llegó es partiendo de la evaluación del control interno que se efectuó (...) incompatibilidad entre los perfiles profesionales y perfiles de los cargos, ineficiencia en los procesos de recuperación de cartera, canales de comunicación interdepartamentales poco efectivos y rotación excesiva de personal. La recomendación (...) aplicar las recomendaciones emitidas en el informe final, que se ven plasmadas como acciones correctivas para mitigar los riesgos en el plan de mejoras” (Sánchez, M., 2017)

Finalmente, el proyecto titulado “*Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., matriz Chimbo*” publicado en el 2017, y cuya autora es Rea

Manobanda Nelly Janeth, tuvo como propósito “evaluar el grado de eficiencia, eficacia, economía y ética para el alcance de los objetivos institucionales. Se utilizó la metodología del informe COSO II para determinar sus componentes (...) falta de políticas crediticias, morosidad de cartera, falta de un plan estratégico adecuado, no existe un proceso sistematizado de selección de personal idóneo, falta de difusión de la misión y la visión a los empleados y socios. Al finalizar la auditoría de gestión se determina que la institución debe implementar controles de manera periódica con la finalidad de evitar un alto índice de riesgo en el manejo de los recursos administrativos, financieros y de comunicación. La recomendación (...) se debe considerar las conclusiones y recomendaciones del informe final de Auditoría de Gestión a fin de mejorar la gestión administrativa y financiera, para un adecuado desempeño, generando crecimiento y bienestar entre todos los actores” (Rea, N., 2017)

Determinado los antecedentes investigativos, se puede expresar que existen similitud en la realización de una Auditoría de Gestión en determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en la entidad financiera, por lo que procede a la ejecución del trabajo de investigación aplicando el sistema de evaluación de control interno, además se utilizan metodologías homogéneas por ende se puede puntualizar la realización de la investigación.

2.1.1. Antecedentes históricos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda, tiene más de 55 años en el mercado ecuatoriano brindando productos, servicios financieros y no financieros competitivos. En la provincia de Napo, en el cantón Tena, la entidad financiera tiene 9 años a servicio.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Actualmente funciona en legal y debida forma, adecua su Estatuto Social, sometiendo su actividad y operación a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidaria, en cumplimiento de lo establecido en la Disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, y de conformidad con la regulación dictada para el efecto.

El domicilio principal de la Cooperativa es el Cantón Ambato, provincia Tungurahua y, cuando su actividad así lo demande, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cooperativa podrá abrir oficinas operativas en cualquier parte del territorio nacional. (OSCUS Ltda, 2019)

2.2. Fundamentación teórica

2.2.1. Auditoría

Según el autor (Sánchez, G., 2006) Auditoría es:

El examen integral sobre la estructura, las transacciones y el desempeño de una entidad económica, para contribuir a la oportuna prevención de riesgos, la productividad en la utilización de los recursos y el acatamiento permanente de los mecanismos de control implantados por la administración. (p. 2)

La autora (Rea, N., 2017) expresa que “la auditoría es un análisis sistemático y especializado, realizado por uno o varios profesionales independientes sobre las actividades, procesos y operaciones, etc., que se deben realizar en la institución, con el propósito de expresar un dictamen o un informe según sea el caso en que se encuentren la institución” (p. 6)

La Auditoría según los autores anteriormente mencionados, es un examen especial, análisis sistemático y especializado para realizar actividades, procesos y operaciones de dictamen una entidad pública o privada.

2.2.1.1. Objetivos de la auditoría

- Velar por el cumplimiento de los controles internos establecidos.
- Revisar las cuentas desde el punto de vista contable, financiero, administrativo y operativo.
- Comprobar el grado de confiabilidad de la información que produzca la organización.
- Evaluar la calidad del nivel de desempeño en el cumplimiento de las responsabilidades asignadas. (Sotomayor, 2008, pág. 18)

2.2.1.2. Clasificación de la auditoría

Para la autora (Calle, C., 2015) la auditoría se clasifica:

- Auditoría Financiera: Es un proceso cuyo resultado final es la emisión de un informe, en el que el auditor da a conocer su opinión sobre la situación financiera de la empresa, este proceso solo es posible llevarlo a cabo de un elemento llamado evidencia de auditoría, ya que el auditor hace su trabajo posterior a las operaciones de la empresa.
- Auditoría informática de Sistemas: Analiza las actividades que se conoce como técnicas de sistemas en todas sus facetas. La importancia creciente de las telecomunicaciones ha propiciado que las comunicaciones, líneas y redes de las instalaciones informáticas, se auditen por separado, aunque forme parte del entorno general de sistemas. Su finalidad es el

examen y análisis de los procedimientos administrativos y análisis del control interno de la empresa auditada.

- Auditoría de Gestión: Consiste en dar efecto a uno de los objetivos del control interno, es decir a la promoción de la eficiencia de operación, apoyada en ciertas consideraciones básicas que ilustran de manera más clara lo que se debe entender por esta especialidad, es una actividad que establece como propósito fundamental el prestar un mejor servicio a la administración proporcionándole comentarios y recomendaciones que tiendan a mejorar la eficiencia de las operaciones de la entidad.
- Auditoría de Gestión Ambiental: La creciente necesidad de controlar el impacto ambiental que generan las actividades humanas han hecho que dentro de muchos sectores industriales se produzcan un incremento de la sensibilización respecto al medio ambiente. Debido a esto, las simples actuaciones para asegurar el cumplimiento legislativo han dado paso a sistemas de gestión medioambientales que permiten estructurar e integrar todos sus aspectos, coordinando los esfuerzos que realiza la empresa para llegar a los objetivos previstos. (pp.5-6)

2.2.1.3. Técnicas de auditoría

Según (Maldonado, M., 2011) expresa:

Las Técnicas de Auditoría se pueden clasificar de la siguiente forma según el enfoque ILCACIF:

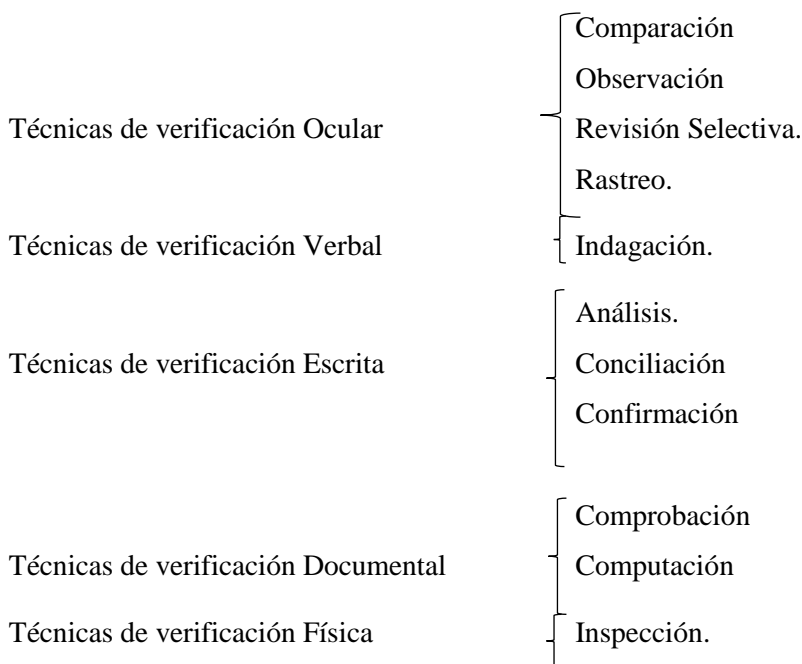


Figura 1-2: Técnicas de Auditoría

Fuente: (Maldonado, M., 2011)

Elaborado por: Marcia Betty Grefa Rivadeneyra (2019)

Comparación: Observar la similitud o diferencia de dos o más conceptos.

Observación: Es considerada la más general de las técnicas de auditoría y su aplicación es de utilidad en casi todas las fases del examen. Por medio de ella, el auditor se cerciora de ciertos hechos y circunstancias, principalmente los relacionados con la forma de ejecución de las operaciones, dándose cuenta personalmente, de manera abierta o discreta, cómo el personal realiza ciertas operaciones.

Revisión selectiva: Constituye una técnica frecuentemente aplicada a áreas que por su volumen u otras circunstancias no están comprendidas en la revisión o constatación más detenida o profunda. Consiste en pasar revista relativamente rápida a datos normalmente presentados por escrito.

Rastreo: Seguir una operación de un punto a otro dentro de su procedimiento.

Indagación: Consiste en averiguar o inquirir sobre un hecho.

Análisis: Con más frecuencia el auditor aplica técnicas del análisis a varias de las cuentas del mayor general de la entidad sujeta a examen.

Conciliación: Este término significa poner de acuerdo o establecer relación exacta entre dos conceptos.

Confirmación: Consiste en cerciorarse de la autenticidad de activos, pasivos, operaciones, etc., mediante la afirmación escrita de una persona o institución independiente de la entidad examinada y que se encuentran en condiciones de conocer la naturaleza y requisitos de la operación.

Comprobación: Constituye el esfuerzo realizado para cerciorarse o asegurarse de la veracidad de un hecho.

Computación: Esta técnica se refiere a calcular, contar o totalizar datos numéricos con el objeto de asegurarse que las operaciones matemáticas sean correctas. Es conveniente puntualizar que esta técnica prueba solamente exactitud aritmética de cálculo, por lo tanto, se requerirán de otras pruebas para determinar la validez de las cifras.

Inspección: La aplicación de esta técnica es sumamente útil en lo relacionado a la constatación de dinero en efectivo, documentos que evidencian valores, activo fijo y similar(pp. 78-82)

Según las autoras Unguña, P. & Villa, M., (2016); determinan una similitud con respecto a las Técnicas de Auditoría, en las cuales se de tallan a continuación:

Tabla 1-2: Técnicas en Auditoría

VERIFICACIÓN	TÉCNICA
<i>Ocular</i>	<input type="checkbox"/> Observación <input type="checkbox"/> Comparación <input type="checkbox"/> Revisión <input type="checkbox"/> Rastreo
<i>Verbal</i>	<input type="checkbox"/> Indagación
<i>Escrita</i>	<input type="checkbox"/> Análisis <input type="checkbox"/> Conciliación <input type="checkbox"/> Confirmación
<i>Documental</i>	<input type="checkbox"/> Computación <input type="checkbox"/> Comprobación
<i>Física</i>	<input type="checkbox"/> Inspección
<i>Otras</i>	<input type="checkbox"/> Certificación <input type="checkbox"/> Declaración <input type="checkbox"/> Encuesta <input type="checkbox"/> Conferencia <input type="checkbox"/> Síntoma <input type="checkbox"/> Entrevista <input type="checkbox"/> Intuición

Fuente: Peña, G. (2016)

Elaborado por: Marcia Betty Grefa Rivadeneyra (2019)

a) Técnicas de verificación ocular:

- Observación: Trata de verificar ocularmente el desarrollo y comportamiento de una actividad o proceso a ser examinado el cual deberá ser desarrollado en forma organizada, cabe recalcar que esta debe ser aplicada en conjunto con otras técnicas.
- Comparación: Consiste en establecer similitudes o diferencias ya sea entre dos o más hechos, conceptos u operaciones.
- Revisión Selectiva: Trata de hacer una separación breve o rápida mentalmente de temas o hechos que no son comunes en un conjunto dado, esta técnica se da cuando se desea analizar un aspecto que no es normal y por ende requiere una atención especial.
- Rastreo: Es el seguimiento y control que se da a una operación que se encuentra dentro de un proceso, desde su inicio hasta su final, con el propósito de conocer y evaluar la ejecución.

b) Técnica de verificación verbal.

- Indagación: Es la técnica que nos permite obtener información, por medio del dialogo y averiguaciones que se realiza a los funcioneros de la entidad auditada, también se puede obtener información realizando preguntas claras y concisas, la finalidad de la misma es aclarar algunos aspectos o temas inconclusos.

c) Técnicas de verificación escrita.

- **Análisis:** Consiste en descomponer un hecho en sus elementos o partes constitutivas para efectos de estudio y evaluación, separa un sistema en subsistemas hasta conocer sus principios o elementos básicos. Se puede efectuar el análisis de cuentas, de movimientos, de transacciones, de procesos, etc.
- **Conciliación:** Se enfoca en el estudio de dos conjuntos de datos separados e independientes pero relacionados entre sí, cuya finalidad es establecer una semejanza o igualdad.
- **Confirmación:** Permite obtener información vía escrita de terceras personas sobre temas tratados.

Existen dos tipos comunes de confirmación:

Positivas: Es una comunicación que está dirigida hacia una tercera persona pidiendo que confirme lo requerido, puede ser tanto directa como indirecta, la primera hace referencia a que se incluya los datos que se confirmaran por otro lado en la indirecta no se incluye datos, sin embargo, se espera una confirmación.

Negativas: Se solicita una respuesta solo cuando el deudor está en desacuerdo con el dato entregado.

d) Técnicas de verificación documental

- **Computación:** Es aquella donde se establece la corrección aritmética o matemática de los cálculos establecidos en los documentos que respaldan una operación o acto administrativo.
- **Comprobación:** Consiste en verificar los documentos que respaldan una transacción o acto administrativo ya que los mismos deben cumplir con autoridad, legalidad, derecho, propiedad y certidumbre.

e) Técnica de verificación física

- **Inspección:** Esta técnica implica el examen físico y ocular de bienes, documentos, obras u otros conceptos para cerciorarse de su existencia y autenticidad e integridad.

f) Otras técnicas

- **Certificación:** Se aplica para la obtención de información escrita de autoridad competente sobre un hecho en particular
- **Declaración:** Rendir testimonio, presentación de testigos, información sumaria son sinónimos de la declaración, que consiste en declarar o presentar información de una persona ante autoridad competente. En el sector público la Ley de Contraloría le otorga esa facultad al auditor gubernamental en tanto que en el sector privado lo hacen los jueces y notarios.
- **Encuesta:** Consiste en la aplicación de formulación o cuestionarios con preguntas predeterminadas con posibilidad de respuesta corta o cerrada sobre un tema concreto y a

personas adecuadas. Las posibilidades de respuesta son: afirmativa (Si) o negativa (No) y no aplicable (N/A) cuyo resultado es fácil de tabular, procesar e interpretar.

- Conferencia: Es el proceso en el que el auditor da a conocer los resultados preliminares de su examen, se discute el borrador del informe, se obtiene información adicional y la reacción del personal responsable.
- Síntomas: Mediante la aplicación de su criterio profesional el auditor está en capacidad de prever señales o indicios sobre la posibilidad de cometimiento de desviaciones a través de hechos que pueden ser imperceptibles para el común de las personas.
- Intuición: Los auditores muy experimentados frecuentemente confían en un sexto sentido de intuición. Este sería el resultado de su habilidad de reacción rápida ante síntomas que otros con menos experiencia dejarían pasar.
- Entrevista: Sirve para obtener información de variada naturaleza sobre aspectos de interés para el auditor. Es una técnica de comunicación social programada en la cual participan entrevistado y entrevistadores. (pp. 60-64)

2.2.1.4. Evidencia de la auditoría

Según el autor (Franklin, E., 2007), menciona que:

La evidencia representa la comprobación fehaciente de los hallazgos durante el ejercicio de la auditoría, por lo que constituye un elemento relevante para fundamentar los juicios y conclusiones que formule el auditor.

La evidencia se le puede clasificar en los siguientes rubros:

- Física. Se obtiene mediante inspección u observación directa de las actividades, bienes o sucesos, y se presenta a través de notas, fotografías, graficas, cuadros, mapas y muestras materiales.
- Documental. Se logra por medio del análisis de documentos. Está contenida en cartas, contratos, registros, actas, minutas, facturas, recibos y toda clase de comunicación relacionada con el trabajo.
- Testimonial. Se obtiene de toda persona que realiza declaraciones durante la aplicación de la auditoría.
- Analítica. Comprende cálculos, comparaciones, razonamiento y desagregación de la información por áreas, apartados y/o componentes. (p. 88)

2.2.1.5. Métodos de la evaluación del sistema de control interno

(Durán, A., 2012); expresa:

Es utilizar el llamado cuestionario de control interno, que consiste en un conjunto de preguntas, clasificadas por áreas y dispuestas de tal manera que su contestación negativa determina un punto débil en el sistema y, por tanto, un área que se ha de tener en cuenta en el alcance y extensión de los procedimientos que se va aplicar en la auditoría. (p.82)

a) Flujograma

Según el autor (Hernandez, C., 2015); expresa:

Según el autor los diagramas de flujo son la representación gráfica de la secuencia de las operaciones de un determinado sistema. Esa secuencia gráfica en el orden cronológico que se produce en cada operación.

Los flujogramas permiten al auditor:

- Simplificar la tarea de identificar el proceso.
- Orientar la secuencia de las actividades con criterio lógico, pues sigue el curso normal de las operaciones.
- Unificar la exposición con la utilización de símbolos convencionales con las consiguientes ventajas para el usuario.
- Visualizar la ausencia o duplicación de controles, autorizaciones, registros, archivos.
- Facilitar la supervisión a base de las características de claridad, simplicidad, ordenamiento lógico de la secuencia.
- Comprobar el funcionamiento del sistema en aquellos pasos que no estén debidamente aclarados, con el objeto de que el diagrama esté de acuerdo con el funcionamiento real.
- Verificar el flujograma levantado con la normatividad pertinente para determinar el grado de concordancia con las disposiciones legales y reglamentarias.
- Demostrar a las autoridades las razones que fundamentan nuestras observaciones y sugerencias, para mejorar los sistemas o procedimientos.


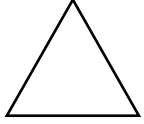
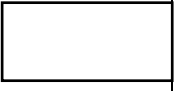
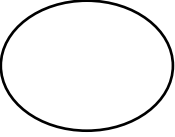


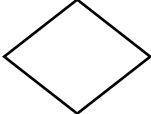
Objetivo del flujograma.

El autor (Maldonado, M., 2001); manifiesta:

- Puntos Fuertes.
- Puntos débiles.
- Controles clave

Símbolos más usados en el flujograma

Tabla 2-2: Símbolos de flujograma.

	Documento		Archivo Permanente o temporal
	Registro y/o procedimiento		Conector
	Líneas de dirección		Frecuencia de tiempo
	Decisión		

Fuente: Maldonado, M. 2001. (p. 65)

Elaborado por: Marcia Betty Grefa Rivadeneyra (2019)

b) Narrativas

(Hernandez, C., 2015); define: Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios y empleados, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema.

Normalmente, este método es utilizado conjuntamente con el de gráficos, con el propósito de entender este último en mejor forma, ya que solos los gráficos muchas veces no se entienden, haciendo indispensable su interpretación de manera descriptiva.

En la primera auditoría que realiza el auditor, dentro de los papeles de trabajo “permanentes” o de carácter histórico para resumir y entender el control interno existente utiliza primariamente estos dos métodos y ya cuando requiere evaluar de manera más extensa utiliza el método de cuestionarios. (pp. 2 y 3)

c) Cuestionario de Control Interno

(Chora, K., 2014, pág. 73). Los cuestionarios que se utilizan en el examen de auditoría permiten evaluar el control interno a través de preguntas a los diferentes funcionarios de la empresa. Para aplicar un cuestionario, es necesario tomar en cuenta:

- Que se apliquen a los funcionarios relacionados con el componente auditado, incluyendo personal de todo nivel administrativo.
- Verificar la veracidad de las respuestas.
- Diseñar con preguntas relacionadas y repreguntas para establecer la consistencia de las respuestas.
- Evitar realizar preguntas no aplicables, para lo cual, en vez de utilizar cuestionarios estándar, debe elaborarse cuestionarios que reconozcas las particulares características de cada empresa.
- Al final del cuestionario firme el funcionario al que se le realizaron las preguntas.

d) **COSO: Committee of Sponsoring Organizations**

Según (Cabello, N., 2011, pág. 1) “Diseñado para identificar los eventos que potencialmente puedan afectar a la entidad y para administrar los riesgos, proveer seguridad razonable para la administración y para la junta directiva de la organización orientada al logro de los objetivos del negocio”

Objetivo del COSO

Según, (Zepeda, P., 2007, pág. 6) expone:

- “Mejorar la calidad de información financiera concentrándose en el manejo corporativo, normas éticas y el control interno”.
- “Unificar criterios ante la existencia de una importante variedad de interpretaciones y conceptos sobre control interno”.

Tabla 3-2: Cuadro del COSO I,II,III

COSO I Control Interno- Marco Conceptual Integrado.	COSO II Marco de Gestión Integral de Riesgo (Enterprise Risk Management)	COSO III
<u>Definición</u>		
Según, (Zepeda, P., 2007, pág. 10), expone: “Es promover la economía, eficiencia, eficacia, y transparencia en la gestión de las organizaciones”	(Auditol, 2013, pág. 1), expresa que es: “Amplia la visión del riesgo a eventos negativos o positivos, o sea, a amenazas u oportunidades; a la localización de un nivel de tolerancia al riesgo; así como al manejo de estos eventos mediante portafolios de	Según las autoras (Chamba, D. & Molian, M., 2017); expresan: “Se caracteriza por contar con principios para mejorar los controles y estrategias en la parte administrativa buscando incrementar la rentabilidad y minimizar los riesgos que tienen un

	riesgos”.	alto impacto”. (p. 19)
<u>Componentes</u>		
<p>El (Internal Control Integrated Framework, 2013), expresa:</p> <p>1. Ambiente de control: Es el conjunto de normas, procesos y estructuras que proveen las bases para llevar a cabo el Control Interno a través de la organización. El directorio y la alta gerencia establecen el ejemplo en relación con la importancia del Control Interno y las normas de conducta esperada. Enmarca el tono de la organización, influenciando la conciencia del riesgo en su personal. Es la base del resto de los componentes y provee disciplina y estructura.</p> <p>2. Evaluación de Riesgos: La evaluación de riesgos involucra un proceso dinámico e interactivo para identificar y analizar riesgos que afectan el logro de objetivos de la entidad, dando la base para determinar cómo los riesgos deben ser administrados. La gerencia considera posibles cambios en el contexto y en el propio modelo de negocio que impidan su posibilidad de alcanzar sus objetivos. Cada entidad enfrenta una variedad de</p>	<p>Según la autora (Cumbal, J., 2015); expone:</p> <p>1. Ambiente Interno: El ambiente interno abarca el tono de una organización y establece la base de cómo el personal de la entidad percibe y trata los riesgos, incluyendo la filosofía de administración de riesgo y el riesgo aceptado, la integridad, valores éticos y el ambiente en el cual ellos operan. <i>Establecimiento de Objetivos:</i> Que la empresa debe tener una meta clara que se alineen y sustenten con su visión y misión, pero siempre teniendo en cuenta que cada decisión con lleva un riesgo que debe ser previsto por la empresa. <i>Identificación de Eventos:</i> Que se debe identificar los eventos que afectan los objetivos de la organización, aunque estos sean positivos, negativos o ambos, para que la empresa los pueda enfrentar y proveer de la mejor forma posible.</p> <p>2. Evaluación de Riesgos: Los riesgos se analizan considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser administrados. Los riesgos son evaluados sobre una base inherente y residual bajo las perspectivas de probabilidad (posibilidad de que ocurra un evento) e impacto (su efecto debido a su ocurrencia). <i>Respuesta al Riesgo:</i> Una vez evaluado el riesgo la gerencia identifica y</p>	<p>Según el autor (Romero, J., 2015); expresa:</p> <p>1. Ambiente de control.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Integridad y valores éticos. • Autoridad y responsabilidad. • Estructura organizacional. • Políticas de personal. • Clima de confianza en el trabajo y responsabilidad. <p>Para el primer componente se establecen procedimientos para la detección de fraude y un sistema de competencias y responsabilidades que se desarrollen con claridad, agilidad, eficacia y confianza con las limitaciones que se deben tener presentes, como fallas humanas, malas decisiones y posibles complots.</p> <p>2. Evaluación de riesgos: Administración de Riesgos: se hace necesario un proceso estructurado de objetivos relacionados entre sí con metas medibles para desarrollar sus actividades estratégicas alineadas con la misión y visión de la entidad. Se establece la tolerancia al riesgo de acuerdo con el nivel de riesgo que se está dispuesto a aceptar. Identificar los riesgos y</p>

<p>riesgos tanto externos como internos que deben ser evaluados. Una precondition para la evaluación de riesgos es el establecimiento de objetivos asociados a los diferentes niveles de la organización e internamente consistentes. La evaluación de riesgos es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para el logro de los objetivos, como base para determinar la forma de administrarlos. Se requieren mecanismos particulares para identificar y administrar los riesgos asociados al cambio.</p> <p>3. Actividades de Control: Actividades de Control son las acciones establecidas por políticas y procedimientos para ayudar asegurar que las directivas de la administración para mitigar riesgos al logro de objetivos son llevadas a cabo. Las Actividades de Control son realizadas a todos los niveles de la entidad y en varias etapas del proceso de negocio, y sobre el ambiente de tecnología.</p> <p>4. Información y Comunicación: La Información es necesaria en la entidad para ejercer las responsabilidades de Control Interno en soporte del logro de objetivos. La</p>	<p>evalúa posibles repuestas al riesgo en relación a las necesidades de la empresa. Las respuestas al riesgo pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evitarlo: Se toman acciones de discontinuar las actividades que generan el riesgo. • Reducirlo: Se reduce el impacto o la probabilidad de ocurrencia o ambas. • Compartirlo: Se reduce el impacto o la probabilidad de ocurrencia al transferir o compartir una porción del riesgo. • Aceptarlo: No se toman acciones que afecten el impacto y probabilidad de ocurrencia del riesgo. <p>3. Actividades de Control: Son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa.</p> <p>4. Información y Comunicación: La información es necesaria en todos los niveles de la organización para hacer frente a los riesgos identificando, evaluando y dando respuesta a los riesgos. La comunicación se debe realizar en sentido amplio y fluir por toda la organización en todos los sentidos. Debe existir una buena comunicación con los clientes, proveedores, reguladores y accionistas.</p>	<p>evaluarlos: de acuerdo con los objetivos operativos establecidos se evalúa el riesgo y los controles que lo mitigan. Uno de los principales objetivos de la Entidad es la productividad, calidad, innovación y la satisfacción de empleados y clientes. Implica que se deben analizar riesgos que ocurren tanto de forma interna o externa que podrían afectar el logro de los objetivos de la Entidad.</p> <p>Asignación de riesgos de fraude o error: se debe revisar la perspectiva de comprender el grado en el que eventos potenciales pueden afectar los objetivos. El riesgo de fraude se debe de analizar desde la perspectiva de probabilidad e impacto en objetivos financieros, operacionales o de protección de activos.</p> <p>3. Actividades de control: Las actividades de control consisten en desarrollar políticas y procedimientos de control que ayuden a asegurar que las respuestas al riesgo se realizan adecuadamente, como autorizaciones, aprobaciones, protección de activos y segregación de funciones.</p> <p>4. Información y comunicación: La comunicación se produce en un sentido</p>
--	--	---

<p>Comunicación ocurre tanto interna como externamente y provee a la organización con la información necesaria para la realización de los controles diariamente. La Comunicación permite al personal comprender las responsabilidades del Control Interno y su importancia para el logro de los objetivos.</p> <p>5. Monitoreo: Evaluaciones concurrentes o separadas, o una combinación de ambas es utilizada para determinar si cada uno de los componentes del Control Interno, incluidos los controles para efectivizar los principios dentro de cada componente, está presente y funcionando. Los hallazgos son evaluados y las deficiencias son comunicadas oportunamente, las significativas son comunicadas a la alta gerencia y al directorio. (pp. 13, 30, 46, 57 y 68)</p>	<p>5. Monitoreo: Sirve para monitorear que el proceso de administración de los riesgos sea efectivo a lo largo del tiempo y que todos los componentes del marco ERM funcionen adecuadamente. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. (p.1)</p>	<p>más amplio, que fluye hacia abajo y a través, de toda la organización, aún hacia fuera de la entidad, tomando en cuenta los requisitos regulatorios. Las características de la información son de veracidad, oportunidad, confiabilidad y transparencia en la información tanto financiera como no financiera.</p> <p>5. Actividades de Supervisión: La supervisión permite evaluar la calidad del desempeño, la satisfacción del cliente, reportes externos anuales, estados financieros, publicación de resultados y distribución de utilidades, cumplimiento de leyes. (p. 7 y 8)</p>
--	--	--

Fuente: (Zepeda, P., 2007, pág. 6)

Elaborado por: Marcia Betty Grefa Rivadeneyra (2019)

Los 17 principios del Control Interno según el COSO

Auditool, (2013), expresa:

Es responsabilidad de la administración y directivos desarrollar un sistema que garantice el cumplimiento de los objetivos de la empresa y se convierta en una parte esencial de la cultura

organizacional. El Marco integrado de control interno propuesto por COSO provee un enfoque integral y herramientas para la implementación de un sistema de control interno efectivo y en pro de mejora continua. Un sistema de control interno efectivo reduce a un nivel aceptable el riesgo de no alcanzar un objetivo de la entidad.

El modelo de control interno COSO 2013 actualizado está compuesto por los cinco componentes, establecidos en el Marco anterior y 17 principios que la administración de toda organización debería implementa.

Tabla 4-2:17 Principios del Control Interno

ITMS	COMPONENTES DEL CONTROL INTERNO	PRINCIPIOS
1	Entorno de Control	Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos Principio 2: Ejerce responsabilidad de supervisión Principio 3: Establece estructura, autoridad, y responsabilidad Principio 4: Demuestra compromiso para la competencia Principio 5: Hace cumplir con la responsabilidad
2	Evaluación de Riesgos	Principio 6: Especifica objetivos relevantes Principio 7: Identifica y analiza los riesgos Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude Principio 9: Identifica y analiza cambios importantes
3	Actividades de Control	Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología Principio 12: Se implementa a través de políticas y procedimientos Principio 13: Usa información Relevante
4	Sistema de información	Principio 14: Comunica internamente Principio 15: Comunica externamente

5	Supervisión del sistema de control – Monitoreo	Principio 16: Conduce evaluaciones continuas y/o independientes Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias
---	--	---

Fuente: Auditoool, (2013),

Elaborado por: Marcia Betty Grefa Rivadeneyra (2019)

2.2.1.6. Programas de auditoría

(Durán, A., 2012); expresa:

El programa de auditoría es el documento formal que sirve como guía de procedimientos a ser aplicados durante el examen y como registro permanente de la labor efectuada.

Las Normas de Auditoría vigentes, disponen el uso de programas para la planificación preliminar y específica de la auditoría y como uno de los productos de esta última, la inclusión de programas de auditoría por componentes, ciclos, sistemas o cuentas, dependiendo del enfoque de la auditoría.

Tabla 5-2: Programa de Auditoría

PROGRAMA DE AUDITORIA

ENTIDAD:

TIPO DE AUDITORÍA:

COMPONENTE:

SUBCOMPONENTE:

Nº	DESCRIPCIÓN	REF:PT	ELABORADO POR	FECHA
OBJETIVOS				
-	En este espacio se han de definir los objetivos principales de la auditoría a desarrollarse.			
-				
PROCEDIMIENTOS GENERALES				
1	Cuáles serán los procedimientos generales a aplicarse para la obtención de los objetivos del examen.			
2				
3				
4				
PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS				
5	Se describirá en forma clara los procedimientos que se emplearán en el desarrollo de la auditoría por áreas para la obtención de evidencias			
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div>Elaborado por: AUDITOR</div> <div>Aprobado por: AUDITOR JEFE</div> </div>				

Fuente: (Durán, A., 2012)

Elaborado por: Marcia Betty Grefa Rivadeneyra (2019)

2.2.2. Control interno

La(IFAC, 2011)define:

El control Interno es un proceso diseñado por quienes tienen a cargo el gobierno, la administración y otro personal. Su intención es brindar seguridad razonable sobre el cargo de los objetivos de la entidad con relación a la confiabilidad de la información financiera, la efectividad y eficiencia de las operaciones, y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (p.44).

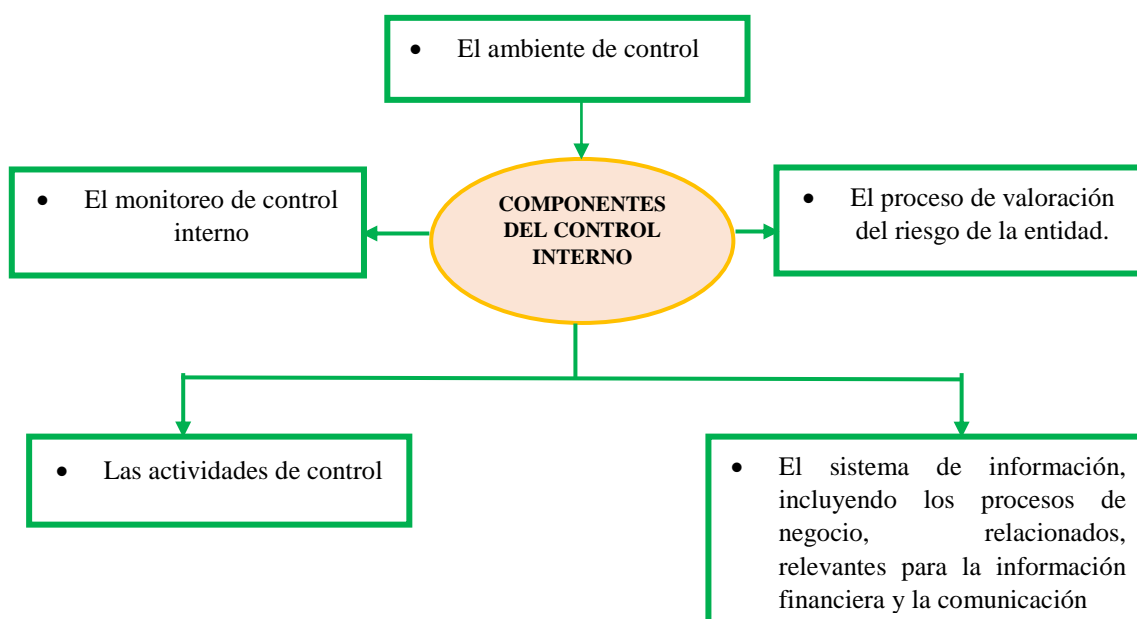


Gráfico 1-2: Componentes de Control.

Fuente: IFAC (2011)

Elaborado por: Marcia Betty Grefa Rivadeneyra (2019)

2.2.3. Gestión

Es un proceso de carácter participativo y a la vez proactivo que incluye todos los niveles para llevar a cabo actividades eficaz y eficientemente, es decir la administración adecuada de los recursos tanto económicos como materiales y humanos, que relacionados entre sí buscan cumplir con los objetivos definidos en la planificación de la entidad (Ortún, V., 2005, pág. 1).

2.2.3.1. Indicadores de Gestión

(Maldonado, M., 2001), expone;

Indicador de Eficacia: Son los que permiten determinar, cuantitativamente, el grado de cumplimiento de una meta en un periodo determinado o en el ejercicio de los resultados en relación al presupuesto asignado, a saber;

$$\text{Eficiencia Programática} = \frac{\text{Metas Alcanzadas}}{\text{Metas programadas}}$$

$$\text{Eficacia Presupuestal} = \frac{\text{Presupuesto ejercido}}{\text{Presupuesto asignado}}$$

La eficacia, es la capacidad de lograr los objetivos y metas programados con los recursos disponibles y en un tiempo determinado.

Indicadores de Eficiencia: Se aplica para medir la relación establecida entre las metas alcanzadas y los recursos ejercidos para tal fin y se determina:

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Eficiencia Programática}}{\text{Eficiencia presupuestal}}$$

Eficiencia es el cumplimiento de los objetivos y metas programados con el mínimo de recursos disponibles.

Indicadores de productividad: Se utilizan para determinar el rendimiento de uno o varios trabajadores en la consecución de una meta o en la ejecución de una tarea asignada en una unidad de tiempo. Se define como la reducción entre los bienes o servicios productivos y los insumos requeridos en un periodo determinado.

La productividad se define como la relación entre los bienes o servicios productivos y los insumos requeridos, en un período determinado. Para estimar la productividad en una tarea, actividad o meta, se debe identificar los recursos humanos que intervinieron en su realización y dividir entre estos las unidades como producto final.

El índice de productividad en la emisión de dictámenes periciales se determinará:

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Dictámenes periciales emitidos por día}}{\text{Dictaminadores que intervinieron}}$$

Indicadores de impacto: Este tipo de indicadores persiguen dimensionar o cuantificar valores de tipo productivo o social, permite medir la cobertura que alcanza, la prestación de un servicio,

su repercusión en el grupo social al que se dirige su incidencia o efecto productivo en el entorno socio-económico.

Sirve también para cuantificar el grado de cumplimiento en el logro de los objetivos y prioridades nacionales y sectoriales en el contexto externo, e institucionales en el ámbito interno. (pp. 94-96)

2.2.4. Auditoría de gestión

Según el autor (Maldonado, M., 2011), menciona que la:

“La Auditoría de Gestión es la conclusión general del auditor sobre el accionar contrastando sus 5Es contra las pautas o normas establecidas para una sólida gestión para las operaciones específicas y para el campo técnico de actividad”

“Un examen positivo de recomendaciones para posibles mejoras en las 5Es (eficiencia, efectividad y economía, ética y ecología)” (p.34)

(Isotools, 2017) define; “La auditoría de gestión es el examen que se realiza a una organización con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por el ente” (p.1)

(Maldonado, M., 2001, pág. 18) describe la Auditoría de Gestión según su:

Propósito: Evaluar la eficiencia, efectividad, economía con la que se manejan los recursos de una entidad, un programa o actividad; cumplimiento de las normas de ética por el personal y la protección del medio ambiente.

Alcance: Puede alcanzar un sector de la economía, todas las operaciones de la entidad, inclusive las financieras o pueden limitarse a cualquier operación, programa, sistema o actividad.

Orientación: Hacia las operaciones de la entidad en el presente con una proyección hacia el futuro y retrospectiva al pasado cercano.

Medición: Aplicación de los principios de administración.

Método: No existe todavía normas generalmente aceptas. El método queda al criterio del auditor.

Técnicas: Las técnicas de auditoría establecidas por la profesión del Contador Público.

Interés: La gerencia, el directorio, los accionistas. En el sector gubernamental se hace extensivo a la sociedad en general, para transparentar la gestión.

Enfoque: Eminentemente positivo, tendiente a obtener mejores resultados, con más eficiencia, efectividad, economía, ética y Protección ambiental (ecología)

2.2.4.1. Procesos de la auditoría de gestión.

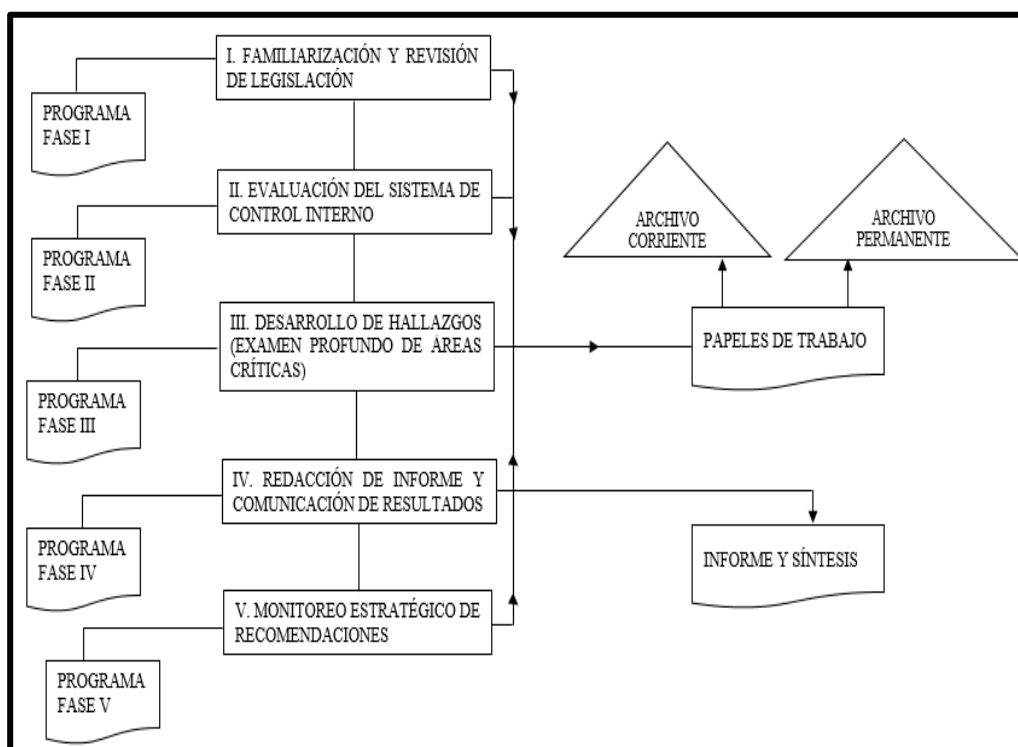


Gráfico 2-2: Procesos de Auditoría de Gestión

Fuente: Maldonado, M. 2011. (p. 33)

Elaborado por: Marcia Betty Grefa Rivadeneyra (2019)

FASE I. Familiarización y revisión de legislación: Prácticamente el concepto de familiarización sería para los auditores externos, ya que los internos tienen un cabal conocimiento de la entidad. El recorrido de las instalaciones y el conocimiento de las actividades principales (sustantivas) de la entidad es importante para los auditores de la ISA.

La actualización de los archivos de la Auditoría Interna, básicamente el archivo o legajo permanente es básica y a veces no es parte de esta fase cuando la Unidad tiene la costumbre de ir actualizando sus archivos en versión digital.

La revisión de la legislación y normativa de la entidad es muy breve y no debe tomar más de dos días, por parte del auditor jefe de equipo, quien debe actuar solo en esta fase o apoyado por un auxiliar en caso que la documentación sea muy voluminosa.

Por el hecho de que cada fase de la Auditoría de Gestión requiere un programa, es recomendable un breve programa. En el caso de auditores externos, la visita a instalaciones requiere programar entrevistas con los principales ejecutivos. (p. 46)

FASE II. Evaluación del sistema de control interno por el COSO II ERM: En forma independiente a la administración de la entidad toma como base el cumplimiento de los objetivos, principios y fundamentos del Sistema de Control Interno la existencia de los diferentes Subsistemas, Componentes y elementos comprobando la efectividad de cada uno de ellos y en su interacción para apoyar el cumplimiento de los objetivos de una entidad. °

FASE III. Desarrollo de hallazgos o examen profundo de áreas críticas: Esta es la fase más extensa de la Auditoría de Gestión en donde se integran los especialistas y se conforman el equipo multidisciplinario. Lo expuesto no descarta que podrían estar en la evaluación del control interno cuando son áreas muy especializadas, así como deben colaborar en la redacción del informe. (p.59)

FASE IV. Comunicación de Resultados e informes de Auditoría: Es la comunicación eficaz e informes exitosos de auditoría. (p. 96)

FASE V. Monitoreo estratégico de recomendaciones junto con la administración: Es una simple orientación para un trabajo y de ninguna manera debe tomarse como una disposición rígida a la que hay que someterse obligatoriamente. (p. 97)

2.2.4.2. Las 5 E'S

Según el autor (Maldonado, M., 2011), expresa

Eficiencia: Grado óptimo y racional con que se utilizan los recursos humanos, financieros, tecnológicos, materiales y el tiempo.

Eficacia: Es el grado en que los programas están consiguiendo los objetivos propuestos.

Economía: Uso de los recursos sin desperdicio innecesario y al mejor y menor costo posible.

Ética: Parte de la filosofía que trata de la moral y las obligaciones del hombre. La conducta del personal en función de sus deberes contemplados en la Constitución, las leyes, las normas de buenas costumbres de la sociedad.

Ecología: Podrá definirse como el examen y evaluación al medio ambiente, el impacto al entorno y la propuesta de soluciones reales y potenciales. (pp. 23-24)

2.2.5. Evaluación del riesgo de auditoría

(Maldonado, M., 2001); expresa:

“Es el proceso por el cual, a partir del análisis de la existencia e intensidad de los factores de riesgo, mide el nivel de riesgo presente en cada caso”

El nivel de riesgo de auditoría suele medirse en cuatro grados posibles:

1. Mínimo
2. Bajo.
3. Medio
4. Alto.

La evaluación del nivel de riesgo es un proceso totalmente subjetivo y depende exclusivamente del criterio, capacidad, experiencia del auditor. Además, es la base para la determinación del enfoque de la auditoría a aplicar y la cantidad de satisfacción de auditoría a obtener. Por lo tanto, debe ser un proceso cuidadoso y realizado por quienes posean la mayor capacidad y experiencia en un equipo de trabajo. (p.51)

Tabla 6-2: Matriz de nivelación de confianza y riesgo.

MATRIZ DE MEDICIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGOS DE CONTROL INTERNO		
NIVELES	MÍNIMO	MÁXIMO
ALTO		
Alto	88.89 %	99.99%
Medio	77.78%	88.88%
Bajo	66.67%	77.77%
MEDIO		
Alto	55.56%	66.66%
Medio	44.45%	55.55%
Bajo	33.34%	44.44%
BAJO		
Alto	22.23%	33.33%
Medio	11.12%	22.22%
Bajo	0.01%	11.11%

Fuente: Chora, K. (2014)

Elaborado por: Marcia Betty Grefa Rivadeneyra (2019)

2.2.5.1. Clasificación del riesgo de auditoría

(Mendoza, J., 2009); clasifica:

1. **Riesgo inherente:**Representa el riesgo de que ocurran errores importantes en un rubro específico, sin considerar el efecto de los procedimientos de control interno.
2. **Riesgo de control:**Representa el riesgo de que los errores importantes que pudieran existir en un rubro específico, no sean prevenidos o detectados oportunamente por el sistema de control interno.
3. **Riesgo de detección:** El riesgo de que los procedimientos diseñados de auditoría no detecten los posibles errores importantes que escaparon al sistema de control interno. (pp. 229 y 230)

2.2.6. Hallazgos

Según (Cuvi, J., 2018),expresa:

“Tienen como objetivo la obtención y síntesis de información sobre una operación, actividad, proyecto, unidad administrativa u otro asunto evaluación y que los resultados sean de interés para los funcionarios de la entidad auditada” (p. 17)

(Vaena, V., 2013); define, “un hallazgo de auditoría es el resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría”

Los autores tienen similitud en la definición del hallazgo que es el resultado, síntesis de una evaluación de interés en la entidad auditada.

2.2.6.1. Elementos de hallazgos

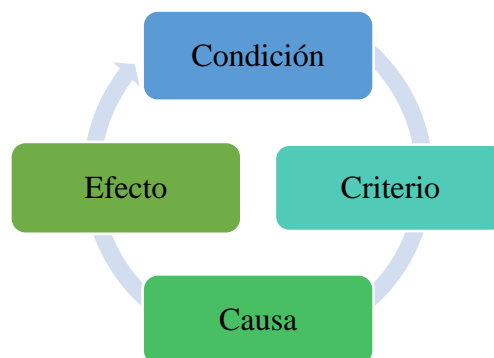


Figura 2-2:Elementos de hallazgo

Fuente:Cuvi, J. (2018)

Elaborado por: Marcia Betty Grefa Rivadeneyra (2019)

(Maldonado, M., 2001, pág. 76);

- **Condición:** Lo que sucede o se da en realidad dentro de la entidad.
- **Criterio:** Parámetro de comparación por ser la situación ideal, el estándar, la norma, el principio administrativo apropiado o conveniente.
- **Causa:** Motivo, razón por el que se dio la desviación o se produjo el área crítica.
- **Efecto:** Daño, desperdicio, pérdida

2.2.7. Marcas

Según el autor (Sanchez, G., 2006) las marcas son,

Símbolo que equivale a procedimientos de auditoría aplicado sobre el contenido de los papeles de trabajo, constituye una declaración personal, individual e intransferible sobre el autor de la cédula de auditoría, cuyas iniciales aparecen en el encabezado.

Las marcas deben anotarse invariablemente a lápiz o tinta roja. El profesional debe considerar que el uso de otras marcas y la consecuente de cédulas para explicar su contenido, constituyendo prácticas indebidas. (p. 17)

Tabla 7-2: Marcas de Auditoría

MARCAS	SIGNIFICADO
✓	Verificado con estados financieros
√	Verificado con autorización
X	Verificado con existencia física
Σ	Sumatoria parcial
T	Sumatoria total
©	Conciliado
℄	Documento en mal estado
Û	Documento sin firmas
≠	Incumplimiento del proceso de archivo
¥	Inexistencia de manuales
®	No reúne requisitos
Ø	No hay documentación
⊖	Expedientes desactualizados
⊖	Incumplimiento de procesos
€	Sustentado con evidencia
#	Datos incompletos

★	Evidencia
@-n	Hallazgo
R	Valores no registrados
+	Cuenta para analizar
≠	Diferencia de saldos

Fuente: Sánchez, G.

Elaborado por: Marcia Betty Grefa Rivadeneyra (2019)

2.2.8. *Papeles de trabajo*

El Autor Estupiñán, R. (2004) establece que:

El término papeles de trabajo es, en consecuencia, amplio, incluye toda evidencia obtenida por el auditor para mostrar el trabajo que ha efectuado, los métodos y procedimientos que ha seguido y las conclusiones que ha obtenido.

Clasificación papeles de trabajo

Según el autor (Sotelo, N., 2014); expone:

- Archivo Permanente: Son aquellos papeles de trabajo que conservan su importancia por un periodo de tiempo más o menos largo y hacen referencia a la información general necesaria para el conocimiento de la entidad auditada.
- Archivo Corriente: Contiene toda la información recopilada durante el desarrollo del trabajo de campo: las pruebas, análisis gráficos de variaciones. (P.p. 10-11)

2.2.9. *Informe*

(Maldonado, M., 2001, pág. 19); define:

“Puede o presentar los estados financieros. Su contenido está relacionado con cualquier aspecto significativo de la gestión de la entidad”

(Chora, K., 2014, pág. 94); define:

El informe de auditoría es una opinión formal, o renuncia de los mismos, expedido por un auditor interno o por un auditor externo independiente como resultado de una auditoría interna o externa o evaluación realizada sobre una entidad jurídica o sus subdivisiones (llamado "auditado").

El informe es presentado posteriormente aun "usuario" (por ejemplo, un individuo, un grupo de personas, una empresa, un gobierno, o incluso el público en general, entre otros) como un servicio de garantía para que el usuario pueda tomar decisiones basadas en los resultados de la auditoria. (Informe de Auditoría)

2.2.10. Cooperativismo

(COOPERA, 2012, pág. 1); expresa:

El cooperativismo es un movimiento que surgió a fines del siglo XIX en Europa y que se define como la asociación de personas que se unen en forma voluntaria para satisfacer en común sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales, mediante una empresa que es de propiedad colectiva y de gestión democrática.

El cooperativismo reúne en el mundo a más de 800 millones de personas o “asociados” que son socios de las distintas cooperativas existentes, las cuales pueden tener los más diversos orígenes (Cooperativas de Ahorro y Crédito, Servicios, Vivienda, etc.). Se trata, además, de una industria que es un motor importante de las economías en las que se encuentra, y es una fuente de más de 100 millones de puestos de trabajo en todo el mundo.

2.2.10.1. Cooperativa

Según la (SEPS, 2017), expone:

Art.- 34.- Son cooperativas las sociedades de personas, con finalidad social y sin fin de lucro, auto gestionadas democráticamente por sus socios que unen sus aportaciones económicas, fuerza de trabajo, capacidad productiva y de servicios, para la satisfacción de sus necesidades económicas, sociales y culturales, a través de una empresa administrada en común, que busca el beneficio inmediato de sus integrantes y mediano de la comunidad. En su actividad y relaciones, se sujetarán a los Valores y Principios Cooperativos, aprobados por la Alianza Cooperativa Internacional y su Declaración de Identidad.

Art.- 35.- Las cooperativas, por su actividad económica, podrán pertenecer a uno de los siguientes grupos: producción, ahorro y crédito, vivienda, consumo, seguros, servicios o multiactivas, de conformidad con las definiciones que constarán en el Reglamento General de la presente Ley. Por la actividad de los socios en la cooperativa, podrán ser de trabajo asociado, de proveedores o de usuarios, según los socios trabajen, comercialicen, consuman sus productos, o usen sus servicios.

2.2.10.2. Clasificación de cooperativas

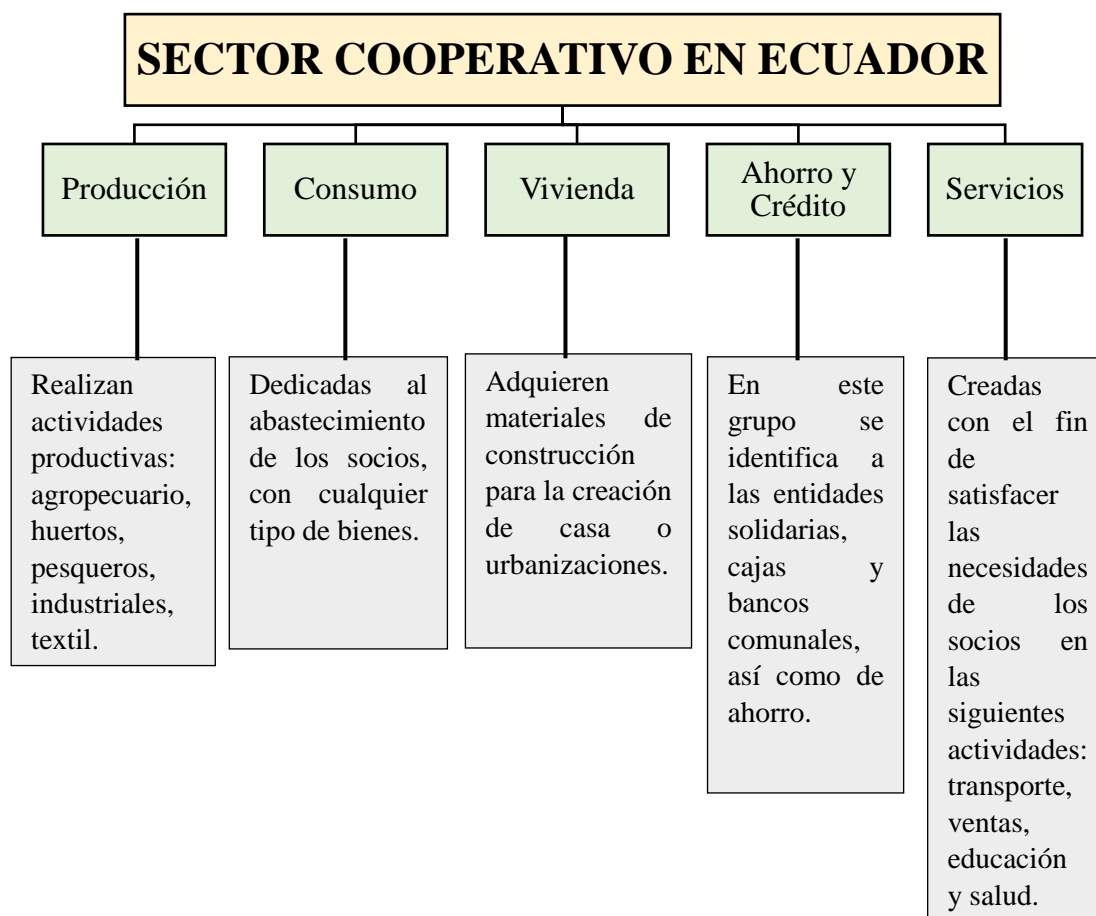


Figura 3-2: Clasificación de Cooperativas

Fuente: SEPS (2017)

Elaborado por: Marcia Betty Grefa Rivadeneyra (2019)

2.2.10.3. Cooperativas de ahorro y crédito

Art.- 85.- Son cooperativas de ahorro y crédito las formadas por personas naturales o jurídicas con el vínculo común determinado en su estatuto, que tienen como objeto la realización de las operaciones financieras, debidamente autorizadas por la Superintendencia, exclusivamente con sus socios.

No obstante, la exclusividad mencionada en el presente artículo, cuando las cooperativas de ahorro y crédito, actúen como intermediarias en la canalización de recursos en el marco de la ejecución presupuestaria de entidades del Sector Público, del desarrollo de su política social o de recaudación de valores por concepto de impuestos o pagos por servicios públicos, no se requiere que los beneficiarios o depositantes tengan la calidad de socios. (p. 10 y 25)

2.3. Idea a defender

La realización de la Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. del cantón Tena, provincia de Napo, por el período de 1 de enero al 31 de diciembre 2018; permitirá determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en la entidad financiera.

2.4. Variables

2.4.1. Variable independiente

Auditoría de Gestión

2.4.2. Variable dependiente

Eficiencia, eficacia y economía en la entidad financiera.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Modalidad de investigación

La modalidad de esta investigación tiene enfoque:

3.1.1. *Inductivo*

(Much, L., 2015, pág. 15); define: “Es un proceso en el que, a partir del estudio de casos particulares, se obtiene conclusiones o leyes universales que explican o relacionan los fenómenos estudiados”

Este método de investigación dentro de la entidad financiera se utilizará para obtener conclusiones generales a partir de premisas particulares; a través de la evaluación del sistema de control interno, mediante la aplicación del método COSO III.

3.1.2. *Deductivo*

(Pikara, G., 2014); expresa: Es un método científico que considera que la conclusión está implícita en las premisas. Por lo tanto, supone que las conclusiones siguen necesariamente a las premisas: si el razonamiento deductivo es válido y las premisas son verdaderas, la conclusión sólo puede ser verdadera.

Son hechos generales que van a perspectivas particulares. Este método investigación dentro de la Cooperativa se utilizó para extraer conclusiones verídicas que permitan dar respuesta a la investigación que se realizará.

3.2. Tipo de investigación

3.2.1. *De campo*

Según el(Cajal, A., 2015, pág. 1)define a la técnica de investigación de campo como un: “Trabajo de campo es la recopilación de información fuera de un laboratorio o lugar de trabajo. Es decir, los datos que se necesitan para hacer la investigación se toman en ambientes reales no controlados”

Esta herramienta se utilizó para extraer datos e información directamente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda del cantón Tena.

3.2.2. Documental- bibliográfico

(Rodríguez, M., 2013, pág. 1), lo define como un: “Proceso sistemático y secuencial de recolección, selección, clasificación, evaluación y análisis de contenido del material empírico impreso y gráfico, físico y/o virtual que servirá de fuente teórica, conceptual y/o metodológica para una investigación científica determinada”.

Esta herramienta se utilizó para aprovechar todo el contenido teórico existente referente al tema planteado, para adaptarlo a las necesidades requeridas, y de esta forma poder identificar, analizar y evaluar los indicadores de gestión con el propósito de contribuir a la optimización de los mismos.

3.3. Población y muestra.

3.3.1. Población

Se consideró al personal administrativo de la entidad financiera. En la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA del cantón Tena, provincia de Napo por el período 1 de enero al 31 de diciembre 2018, la conforman de 15 personas mismas que se detallan a continuación:

Tabla 1-3: Población

Área	Cantidad
Gerente de Oficina	1
Asesores de Microcréditos	3
Asesores de Consumo	3
Asesores de Captaciones	2
Asesor de Negocios	1
Cajeras	3
Supervisor Operativo	1
Auxiliar de servicios generales	1
TOTAL	15

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA- Sucursal Tena
Elaborado por: Marcia Betty Grefa Rivadeneyra (2019)

Al realizar el proceso de investigación en la Cooperativa, en cuanto a las encuestas se utilizó como muestra a 14 personal administrativo y al Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA- Sucursal Tena se le realizó una entrevista como el líder y la máxima autoridad de la Sucursal en el cantón Tena.

3.3.2. Muestra

Es una parte de la población. Para la presente investigación no se aplicó una muestra debido a que la población es pequeña en la entidad financiera.

3.4. Métodos, técnicas, instrumentos de investigación

3.4.1. Metodología

3.4.1.1. Cualitativo

Según los autores (Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M., 2010) expresan: (que representa, como dijimos, un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar o eludir” pasos,³ el orden es riguroso, aunque, desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se desarrolla un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y se establece una serie de conclusiones respecto de la(s) hipótesis. (p. 4)

Esta herramienta se utilizó para recolección y el análisis de la información extraída de la entidad financiera en todo el proceso de investigación.

3.4.1.2. Cuantitativa

(Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M., 2010); definen: Se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos (como en la mayoría de los estudios cuantitativos), los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes, y después, para refinarlas y responderlas. La acción indagatoria se mueve de manera dinámica en ambos sentidos: entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien “circular” y no siempre la secuencia es la misma, varía de acuerdo con cada estudio en particular. (p. 7)

Esta herramienta se utilizó para analizar datos numéricos extraídos del porcentaje de las encuestas en la investigación.

3.4.2. Técnicas de investigación.

Según el autor (Briones, G., 2002); expone las siguientes conceptualizaciones: Observación, Entrevista, Encuesta, Fichas de Observación, Guía de entrevista y Cuestionarios.

Las cuales se detallan a continuación.

3.4.2.1. Observación

La observación consiste en saber seleccionar aquello que queremos analizar. Se suele decir que "Saber observar es saber seleccionar". Para la observación lo primero es plantear previamente qué es lo que interesa observar. En definitiva, haber seleccionado un objetivo claro de observación.

Esta técnica permitió observar y seleccionar toda la información relevante para poder realizar la investigación en la entidad financiera; es aquello que queremos analizar.

3.4.2.2. Entrevista

Es recíproca, donde el entrevistado utiliza una técnica de recolección mediante una interrogación estructurada o una conversación totalmente libre; en ambos casos se utiliza un formulario o esquema con preguntas o cuestiones para enfocar la charla que sirven como guía. Es por esto, que siempre encontraremos dos roles claros, el del entrevistador y el del entrevistado (o receptor).

Con esta técnica se pudo realizar una interrogación estructurada o una conversación totalmente libre al señor gerente de la entidad financiera para adquirir información real y necesaria de la Cooperativa.

3.4.2.3. Encuesta

“Es un instrumento de la investigación de mercados que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionarios diseñados en forma previa para la obtención de información específica”

Esta técnica se utilizó para obtener información real y específica por medio de un formulario de preguntas a los empleados de la Cooperativa.

3.4.3. Instrumentos de investigación.

3.4.3.1. Ficha de observación

“Permitirá planificar las áreas a visitar, así como detallar hechos”

Este instrumento permitirá planificar las áreas a ser observadas dentro de la Cooperativa.

3.4.3.2. Guía de entrevistas

“Permite puntualizar los temas a tratar en el desarrollo de la entrevista”.

Permitió realizar un esquema de 10 preguntas y se puntualizó la entrevista al Sr Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA.

3.4.3.3. Guía de encuesta.

Este instrumento se utilizará para realizar la encuesta, consistirá en realizar una serie de preguntas dirigidas al personal de la Cooperativa con el fin de obtener información primordial acerca de su sistema de control interno y todo lo referente a la entidad.(p.218-221)

Consistió en realizar 10 preguntas dirigidas al personal administrativo de la Cooperativa con el fin de obtener información primordial de la entidad financiera; además de evaluar el sistema de Control Interno.

3.5. Resultados

La encuesta está dirigida al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. Sucursal Tena.

Pregunta 1. ¿Conoce usted, la misión y visión de la Cooperativa?

Tabla 2-3: Conoce la misión y visión.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	86%
No	2	14%
TOTAL	14	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA- Sucursal Tena
Elaborado por: Marcia Betty Grefa Rivadeneyra (2019)

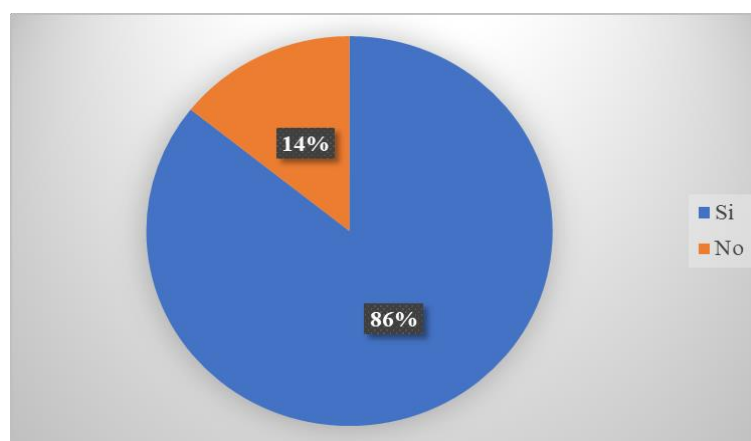


Gráfico 1-3: Conoce la misión y visión.

Fuente: Tabla 2-3

Elaborado por: Marcia Betty Grefa Rivadeneyra (2019)

Interpretación.

En el gráfico N°1, se puede observar que el 86% de los encuestados conocen la misión y visión de la entidad financiera y el 14% manifiestan lo contrario.

Análisis.

Se puede observar que del 100% del gráfico N°1 solo 86% de los encuestados manifiestan que conocen la misión y visión de la entidad financiera en la cual brindan sus servicios profesionales lo que representa un grado de cumplimiento de excelencia y progreso del socio, cliente y la comunidad ofreciendo productos financieros y responsabilidad social; y 14% desconocen del mismo ya que solo tienen 15 días laborando en la Cooperativa.

Pregunta 2. ¿La administración ha socializado los objetivos de la Cooperativa?

Tabla 3-3: Objetivos de la Cooperativa.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	14	100%
TOTAL	14	100%

Fuente:Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA- Sucursal Tena
Elaborado por:Marcia BettyGrefa Rivadeneyra (2019)

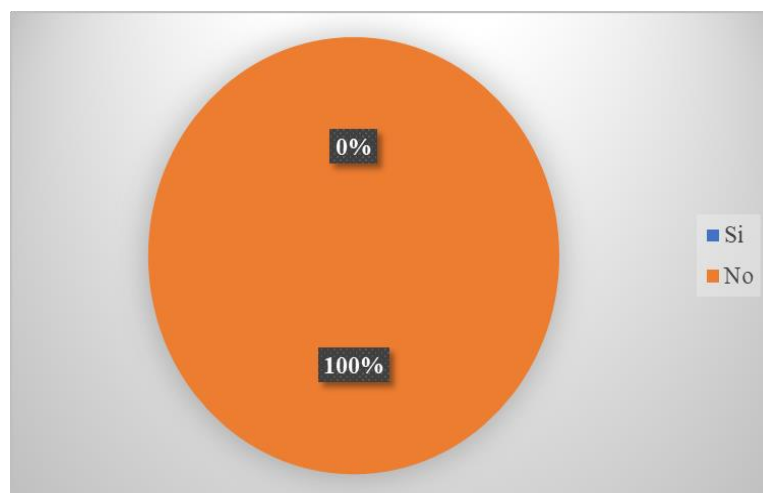


Gráfico 2-3: Objetivos de la Cooperativa.

Fuente: Tabla 3-3

Elaborado por:Marcia Betty Grefa Rivadeneyra (2019)

Interpretación

En el Gráfico, se puede observar que el 100% de los encuestados desconocen los objetivos de la Cooperativa, debido a que la administración no ha socializado.

Análisis.

El 100% de los encuestados han manifestado que desconocen los objetivos de la Cooperativa, ya que la administración no ha socializado los objetivos; permite a la investigadora proponer un hallazgo para que la entidad financiera acoja en casos pertinentes.

Pregunta 3. ¿Conoce usted, el código de ética, los reglamentos y la normativa que rige la Cooperativa?

Tabla 4-3: Código de ética, reglamentos y normativa de la Cooperativa

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	13	93%
No	1	7%
TOTAL	14	100%

Fuente:Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA- Sucursal Tena

Elaborado por:Marcia Betty Grefa Rivadeneyra (2019)

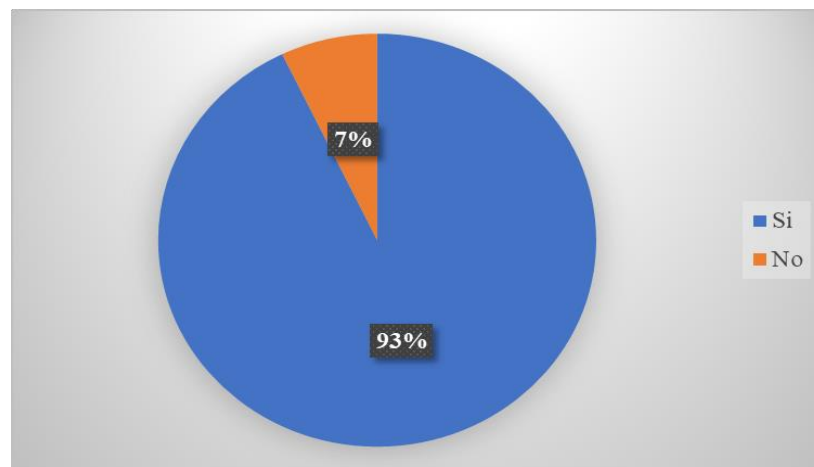


Gráfico 3-3: Código de ética, reglamentos y normativa de la Cooperativa

Fuente:Tabla 4-3

Elaborado por:Marcia Betty Grefa Rivadeneyra (2019)

Interpretación

En el gráfico se puede observar que el 93% conocen el código de ética, reglamentos y normativa y el 7% lo desconoce del mismo.

Análisis.

Del 100% de los encuestados, en el gráfico N°3, el 93% del personal administrativo manifiestan que conocen el código de ética, reglamentos y normativa ya que es un documento público y se encuentra en la página oficial de la Cooperativa Oscus Ltda., y solo el 7% de la encuesta manifiesta que desconoce del mismo ya que pertenece a auxiliar de servicios generales y no tiene vinculación directa como funcionario administrativo para brindar servicio al socio.

Pregunta 4.¿Se actualizan periódicamente las políticas y procedimientos en el área administrativa?

Tabla 5-3: Se actualiza políticas y procedimientos

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	4	29%
No	10	71%
TOTAL	14	100%

Fuente:Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA- Sucursal Tena

Elaborado por:Marcia Betty Grefa Rivadeneyra (2019)

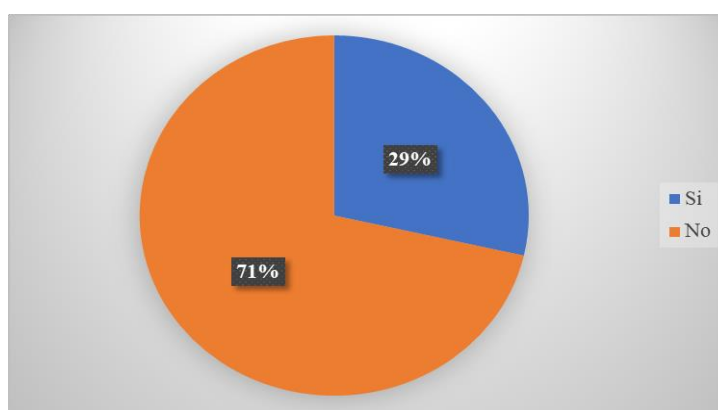


Gráfico 4-3: Se actualiza políticas y procedimientos

Fuente: Tabla 5-3

Elaborado por:Marcia Betty Grefa Rivadeneyra (2019)

Interpretación

Se puede observar en el gráfico que el 71% mencionan que no se actualizan periódicamente las políticas y reglamentos, y el 29% mencionan afirmativamente.

Análisis

Del 100% de los encuestados, en el gráfico N°4, se puede observar que el 71% del personal administrativo menciona que no se actualizan periódicamente las políticas y procedimientos a nivel interno, porque este tipo de procesos los realiza la matriz de la entidad financiera para emitir un informe de cumplimiento del mismo, en las diferentes áreas de la Cooperativa; el 29% afirma las actualizaciones periódicas de políticas y procedimientos que realiza la matriz de la entidad financiera, la sucursales están en proceso de cumplimiento de la toma de decisiones en forma General; esto dificulta la toma de decisiones inmediatas ante alguna coyuntura (no se entregó información verídica del socio al acceder un crédito y deficiencia en pagos de servicios básicos) de la Cooperativa Oscus Ltda.- sucursal Tena.

Pregunta 5.¿El cargo que usted ocupa está en función a su perfil profesional?

Tabla 6-3: Perfil profesional

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	8	57%
No	6	43%
TOTAL	14	100%

Fuente:Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA- Sucursal Tena

Elaborado por:Marcia Betty Grefa Rivadeneyra (2019)

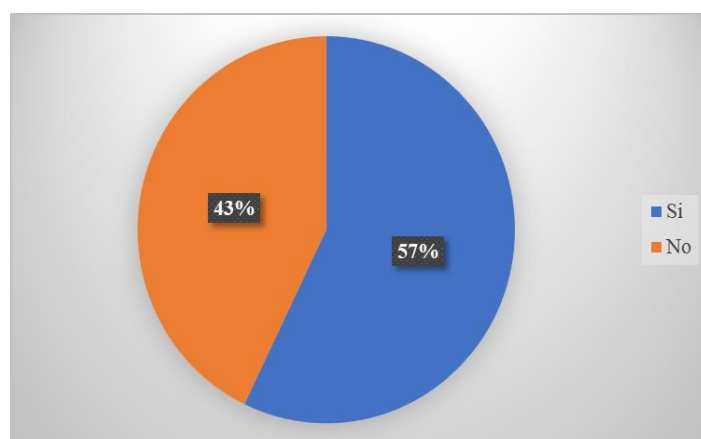


Gráfico 5-3: Perfil profesional

Fuente:Tabla 6-3

Elaborado por:Marcia Betty Grefa Rivadeneyra (2019)

Interpretación

En este gráfico se puede observar que el 57% afirman, que cumplen con el perfil profesional para ocupar el cargo en la entidad financiera y el 43% mencionan lo contrario.

Análisis.

Del 100% de los encuestados al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.- sucursal Tena, el 57% mencionan que cumplen con el perfil profesional para ocupar con el cargo de asesor de: Microcréditos y Consumo; supervisor operativo y auxiliar de servicios generales. El 43% de los encuestados manifiestan que no cumplen con el perfil para ocupar el cargo de asesor de: captaciones y negocios; y cajeras. En la entidad financiera para acceder un cargo se debe tener un nivel de estudio de tercer nivel en economía, administración, finanzas y contabilidad.

Pregunta 6. ¿La Cooperativa posee alguna práctica ecológica como reciclaje de papel, cartón, plástico, etc.?

Tabla 7-3: Práctica ecológica.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	14	100%
No	0	0%
TOTAL	14	100%

Fuente:Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA- Sucursal Tena

Elaborado por:Marcia Betty Grefa Rivadeneyra (2019)

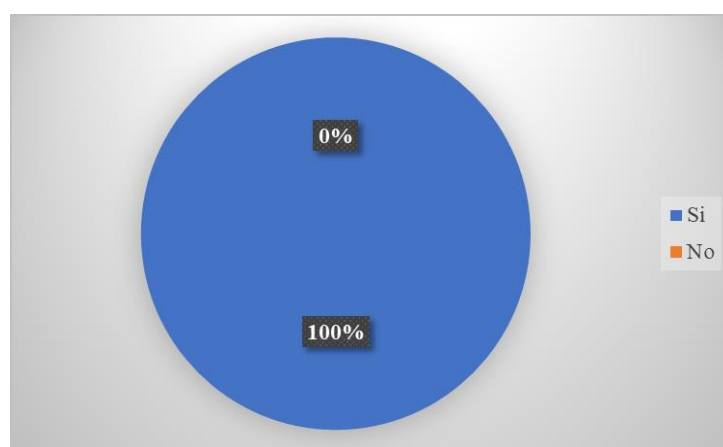


Gráfico 6-3: Práctica ecológica.

Fuente:Tabla 7-3

Elaborado por:Marcia Betty Grefa Rivadeneyra (2019)

Interpretación

En el gráfico se puede observar que el 100% de los encuestados mencionan que la Cooperativa posee prácticas ecológicas como reciclaje de papel, cartón, plástico, etc

Análisis.

En el gráfico N°6, el 100% de los encuestados manifiestan que posee prácticas ecológicas como reciclaje de papel, cartón, plástico, etc.; se encarga el personal de auxiliar de servicios generales dentro de la Cooperativa Oscus Ltda. Sucursal Tena; esta práctica se lo realiza internamente ya que no cuenta con una normativa y un reglamento.

Pregunta 7.¿El Gerente evalúa periódicamente al personal administrativo de la Cooperativa?

Tabla 8-3: Gerente, evalúa periódicamente al personal administrativo

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	0	0%
No	14	100%
TOTAL	14	100%

Fuente:Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA- Sucursal Tena
Elaborado por:Marcia Betty Grefa Rivadeneyra (2019)

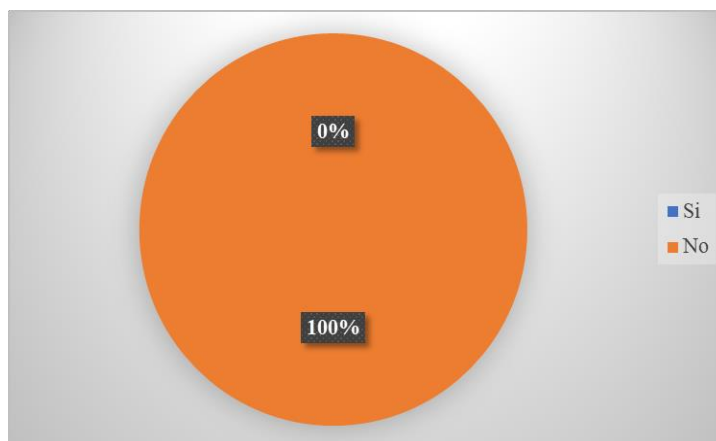


Gráfico 7-3: Gerente, evalúa periódicamente al personal administrativo

Fuente:Tabla 8-3.
Elaborado por:Marcia Betty Grefa Rivadeneyra (2019)

Interpretación

El 100% de los encuestados manifiestan que el Gerente no evalúa periódicamente al personal administrativo de la Cooperativa

Análisis.

En este gráfico se puede observar que el 100% de los encuestados manifiestan que el Gerente no evalúa periódicamente al personal administrativo de la Cooperativa; es decir que no se puede identificar las debilidades de cada área administrativa y la toma decisiones oportunas para evitar riesgos operativos, administrativos y financieros. Además, manifiestan que la matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., son quienes evalúan y toman las decisiones correspondientes en bienestar de la entidad financiera del cantón Tena.

Pregunta 8.¿La Cooperativa cuenta con sistemas tecnológicos que permita el buen desempeño de sus funciones?

Tabla 9-3: Sistemas tecnológicos actualizados

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	13	93%
No	1	7%
TOTAL	14	100%

Fuente:Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA- Sucursal Tena

Elaborado por:Marcia Betty Grefa Rivadeneyra (2019)

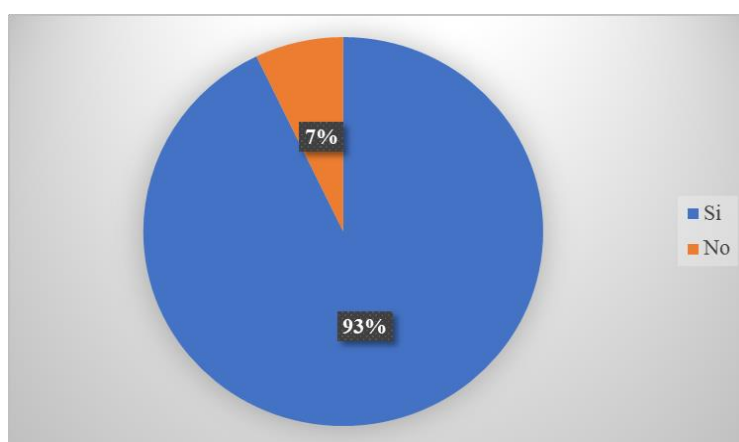


Gráfico 8-3: Sistemas tecnológicos actualizados

Fuente: Tabla 9-3

Elaborado por:Marcia Betty Grefa Rivadeneyra (2019)

Interpretación

En el gráfico se puede observar que el 93% manifiestan que la entidad financiera cuenta con sistemas tecnológicos actualizados que permitan el buen servicio al socio y el 7% menciona lo contrario del mismo.

Análisis

En el gráfico N°8, se puede observar que el 93% de los encuestados manifiestan que el sistema tecnológico es actualizado y eficiente lo que permite el buen servicio electrónico al socio para acceder a simuladores de crédito, revisión de cuentas de ahorros, servicio de créditos y red médica, y buzón de sugerencias en la página oficial de la entidad financiera. El 7% representa la falta de un personal capacitado en el manejo del sistema tecnológico que se actualiza periódicamente de acuerdo al reglamento interno de la entidad financiera.

Pregunta 9.¿Existe coordinación, comunicación e información eficaz con el personal de la Cooperativa, que permita la atención oportuna de los socios?

Tabla 10-3: Coordinación, comunicación e información eficaz

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	5	36%
No	9	64%
TOTAL	14	100%

Fuente:Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA- Sucursal Tena

Elaborado por:Marcia Betty Grefa Rivadeneyra (2019)

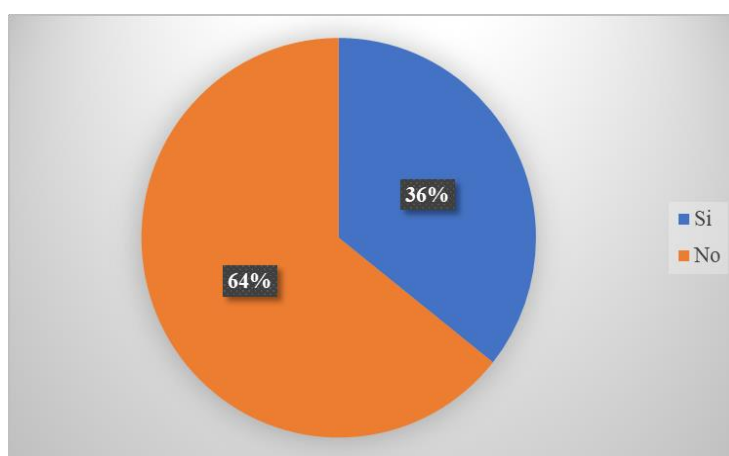


Gráfico 9-3: Coordinación, comunicación e información eficaz

Fuente:Tabla 10-3

Elaborado por:Marcia Betty Grefa Rivadeneyra (2019)

Interpretación

En el gráfico se puede observar que el 64% manifiestan que no existe coordinación, comunicación e información eficaz con el personal de la Cooperativa, y el 36% afirma la existencia del mismo.

Análisis

Del 100% de los encuestados, el 64% requiere de una coordinación, comunicación e información eficaz con el personal de la Cooperativa que permita la atención oportuna de los socios con responsabilidad y ética profesional. El 36% manifiesta la eficiencia del mismo ya que cumplen con las normativas, misión y visión de la entidad financiera.

Pregunta 10.¿Tiene usted conocimiento, si la Cooperativa maneja un Sistema de Control Interno para la toma de decisiones?

Tabla 11-3: Manejo de un Sistema de Control

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	2	14%
No	12	86%
TOTAL	14	100%

Fuente:Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA- Sucursal Tena

Elaborado por:Marcia Betty Grefa Rivadeneyra (2019)

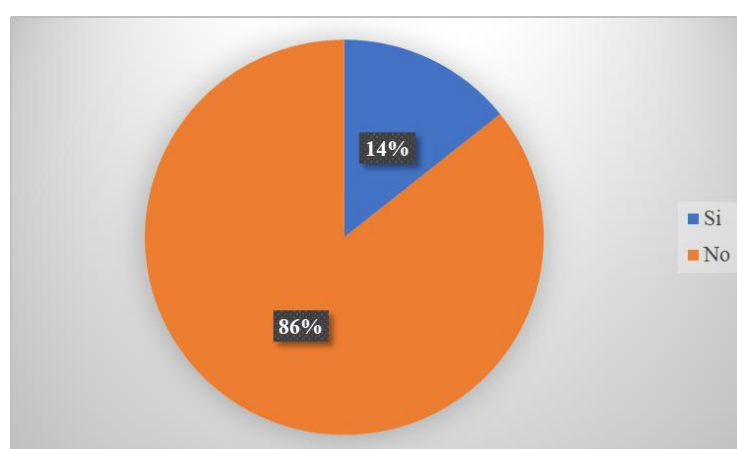


Gráfico 10-3: Manejo de un Sistema de Control

Fuente:Tabla 11-3

Elaborado por:Marcia Betty Grefa Rivadeneyra (2019)

Interpretación

En el gráfico se observa que el 86% no tienen conocimiento del manejo de un Sistema de Control Interno para la toma de decisiones, dentro de la Cooperativa y el 14% afirman conocer el manejo de un Sistema de Control Interno.

Análisis.

Del 100% de los encuestados en el gráfico N°10, se puede observar que el 86% manifiesta el desconocimiento del manejo del Sistema de Control Interno para la toma de decisiones oportunas en cada área donde laboran; el 14% tienen conocimiento del mismo, pero no pueden tomar decisiones inmediatas del problema del proceso ya que debe primero emitir un informe de lo sucedido a la matriz de la entidad financiera para dictaminar y tomar decisiones con la finalidad de resolver el problema en cada área de la Cooperativa.

Pregunta 11.¿Tiene usted conocimiento de los indicadores económicos y financieros que maneja la Cooperativa?

Tabla 12-3: Conocimiento de indicadores económicos y financieros.

RESPUESTAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	12	86%
No	2	14%
TOTAL	14	100%

Fuente:Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA- Sucursal Tena

Elaborado por:Marcia Betty Grefa Rivadeneyra (2019)

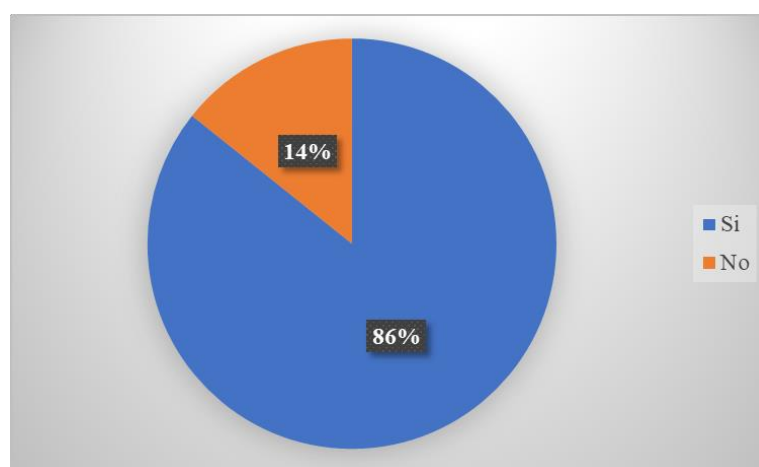


Gráfico 11-3: Conocimiento de indicadores económicos y financieros

Fuente:Tabla12-3

Elaborado por:Marcia Betty Grefa Rivadeneyra (2019)

Interpretación

En el gráfico se puede observar que el 86% si conocen los indicadores económicos y financieros que maneja la Cooperativa, y el 14% desconocen del mismo.

Análisis

Del 100% de los encuestados, el 86% tienen conocimiento de los indicadores económicos y financieros que maneja la Cooperativa ya que se encuentra este tipo de información en la página oficial de la Cooperativa Oscus Ltda., y el 14% desconocen del mismo ya que pertenecen al auxiliar de servicio general que no tiene vinculación directa con el proceso administrativo, y a un personal nuevo que se integra para brindar sus servicios en la entidad financiera.

3.6. Verificación de la idea a defender.

La Auditoría de Gestión en esta investigación va determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en la entidad financiera; utilizando el método del COSO III ya que se busca emitir riesgos administrativos de la entidad financiera y tomar decisiones acertadas en cuanto a los procesos, perfiles, competencias y aplicación de normativa interna; mejorar el sistema de control interno y canales de comunicación; y realizar capacitaciones permanentes con el fin de medir el crecimiento y el desarrollo de la Cooperativa. A través de las encuestas a los funcionarios administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA., se pudo identificar interrogantes claves para la realización de la investigación como son las preguntas N°1, 5, 7 y 10; donde manifiestan en la pregunta N°1, 86% de los encuestados manifiestan que conocen la misión y visión de la entidad financiera en la cual brindan sus servicios profesionales lo que representa un grado de cumplimiento de excelencia y progreso del socio, cliente y la comunidad ofreciendo productos financieros y responsabilidad social; y 14% desconocen del mismo ya que solo tienen 15 días laborando en la Cooperativa; la pregunta N°5, el 57% afirman, que cumplen con el perfil profesional para ocupar el cargo en la entidad financiera y el 43% mencionan lo contrario; la pregunta N°7, el 100% de los encuestados manifiestan que el Gerente no evalúa periódicamente al personal administrativo de la Cooperativa; y por último la pregunta N°10, el 86% no tienen conocimiento del manejo de un Sistema de Control Interno para la toma de decisiones, dentro de la Cooperativa y el 14% afirman conocer el manejo de un Sistema de Control Interno.

La realización de la Auditoría de Gestión aplicando el COSO III a la entidad financiera va permitir a los funcionarios administrativos laborar con eficiencia y eficacia; es decir mitigar procesos administrativos y a sí, medir el crecimiento y desarrollo de la Cooperativa; además de evaluar el sistema de control interno donde se podrá identificar las deficiencias en el proceso administrativo de cada empleado y área a la cual es responsable.

3.7. Título de la Propuesta

Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda del cantón Tena, provincia de Napo, por el período de 1 de enero al 31 de diciembre 2018.

3.8. Contenido de la Propuesta.

3.8.1. Archivo Permanente

ARCHIVO PERMANENTE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018		AP
ARCHIVO PERMANENTE		
NOMBRE:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DEL CANTÓN TENA	
NATURALEZA:	AUDITORÍA DE GESTIÓN	
PERÍODO:	DE 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018	
Realizado por: M.G.		Fecha: 08/07/2019
Revisado por: L.E.-M.F.		Fecha: 19/09/2019

ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO - ARCHIVO PERMANENTE

AP ARCHIVO PERMANENTE

G INFORMACIÓN GENERAL

AP/G Reseña histórica

AP/G Misión

AP/G Visión

AP/G Política Integrada

AP/G Valores

AP/G Principios

AP/G Cultura

AP/G Organigrama Estructural

AP/G Ubicación Geográfica

AP/G Base Legal

AP/G Logotipo

AP/G Análisis FODA

H/M HOJA DE MARCAS Y REFERENCIAS

Realizado por: M.G.

Fecha: 08/07/2019

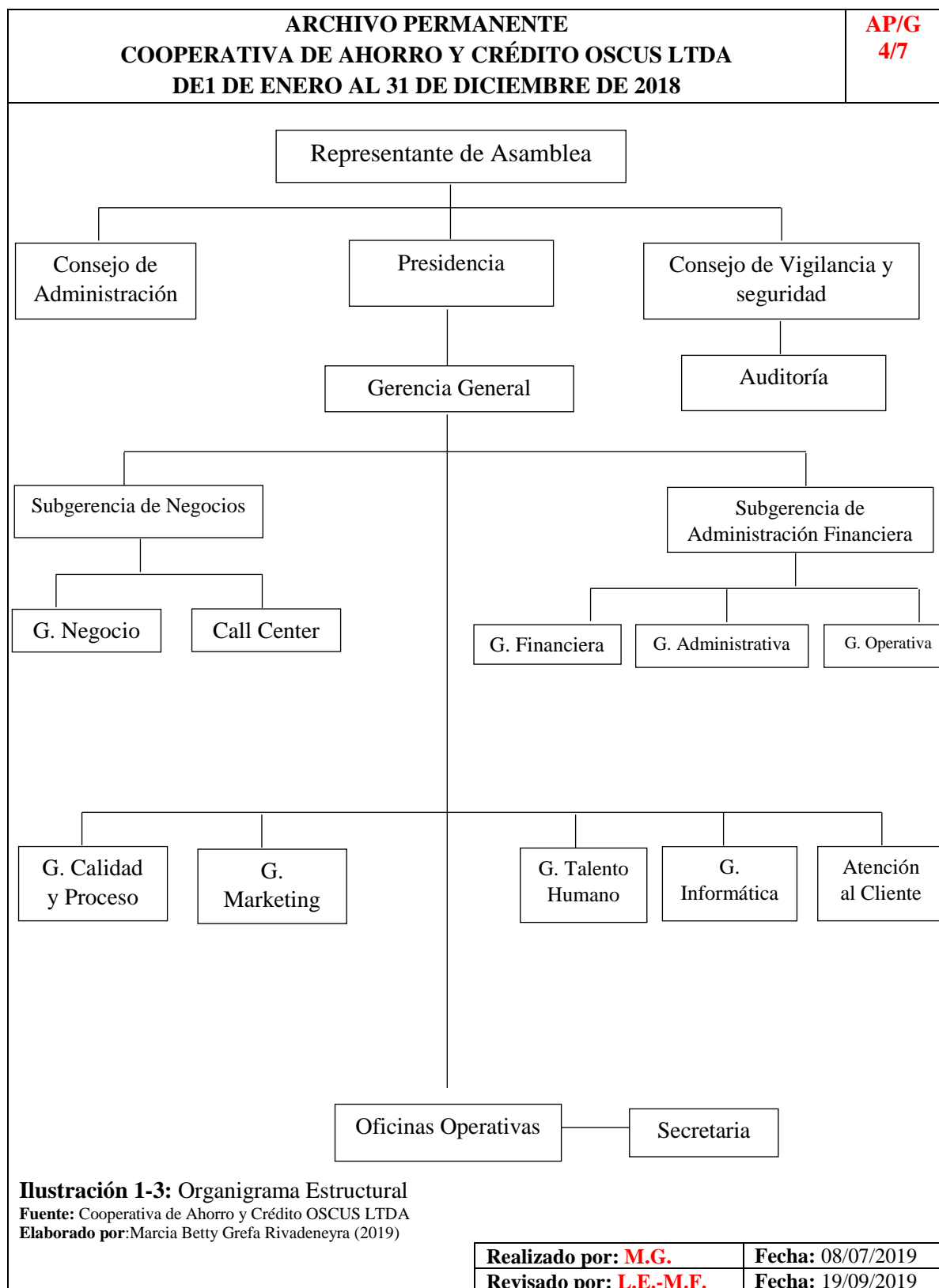
Revisado por: L.E.-M.F.

Fecha: 19/09/2019

ARCHIVO PERMANENTE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018		AP/G 1/7
INFORMACIÓN GENERAL Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., con más de 55 años en el mercado ecuatoriano brindando productos, servicios financieros y no financieros competitivos. A lo largo del tiempo se ha podido extender para brindar sus servicios con sus sucursales de acuerdo a la necesidad y cobertura financieras como en las ciudades de: Ambato, Patate, Baños, Latacunga, Riobamba, Pelileo, Píllaro, Salcedo, Guayaquil, Quito C.C. El recreo y Tena.		
RESEÑA HISTÓRICA En 1985, bajo la supervisión de la Superintendencia de Bancos y Seguros, se identifica como la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., como tal y no como las iniciales de Obra Social y Cultural Sopena.		
Con la promulgación del Decreto 354 de 2005, se obligó a todas las instituciones cooperativas bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros a denominarse “Cooperativa Financiera” por lo que la denominación que debía usarse era “Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. - Cooperativa Financiera”, lo que quedó sin efecto con el reciente Reglamento contenido en el Decreto 194 vigente desde el 19 de enero de 2010; por tanto, la Institución se denomina “Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda.”		
Como ya se mencionó, el 21 de noviembre de 1985 la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., ingresa al Control de la Superintendencia de Bancos y Seguros y desde entonces, su accionar no se rige a la Ley de Cooperativas, sino que se ajusta a lo determinado en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y su Reglamento, mismo que en la actualidad está contenido en el Decreto 194, publicado en Registro Oficial del 19 de enero de 2010.		
Realizado por: M.G.		Fecha: 08/07/2019
Revisado por: L.E.-M.F		Fecha: 19/09/2019

<p style="text-align: center;">ARCHIVO PERMANENTE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</p>	<p style="text-align: center;">AP/G 2/7</p>				
<p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda sucursal cantón Tena, provincia de Napo abrió sus puertas el 10 de septiembre del 2010, por la necesidad de expansión, servicios financieros y sobre todo porque es una entidad financiera que lleva sus procesos de calidad y transparencia.</p> <p>MISIÓN</p> <p>Somos una Cooperativa sólida que apoya al progreso de nuestros Socios, Clientes y la comunidad ofreciendo productos financieros y servicios eficientes e innovadores.</p> <p>VISIÓN</p> <p>Ser una cooperativa de excelencia que crece con responsabilidad social.</p> <p>POLÍTICA INTEGRADA</p> <p>Asumimos el compromiso de ofrecer productos financieros y servicios dirigidos a nuestros Socios y Clientes, así como el cumplimiento de los requisitos aplicables, sustentados en la cultura organizacional, el mejoramiento continuo, la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información; con un equipo humano calificado y permanente innovación organizacional</p> <table border="1" data-bbox="778 1921 1426 1993"> <tr> <td>Realizado por: M.G.</td><td>Fecha: 08/07/2019</td></tr> <tr> <td>Revisado por: L.E.-M.F.</td><td>Fecha: 19/09/2019</td></tr> </table>		Realizado por: M.G.	Fecha: 08/07/2019	Revisado por: L.E.-M.F.	Fecha: 19/09/2019
Realizado por: M.G.	Fecha: 08/07/2019				
Revisado por: L.E.-M.F.	Fecha: 19/09/2019				

<p style="text-align: center;">ARCHIVO PERMANENTE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</p>	<p style="text-align: center;">AP/G 3/7</p>				
<p>VALORES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ayuda mutua: Logro de metas comunes. • Responsabilidad: Calidad y eficiencia en la gestión corporativa. • Democracia: Gobierno Participativo. • Igualdad: Mismos derechos y obligaciones. • Equidad: Reconocimiento del esfuerzo de manera justa y equilibrada. • Solidaridad: Compromisos con sus asociados y comunidad. <p>PRINCIPIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adhesión abierta y voluntaria. • Control democrático de los socios. • Autonomía e independencia. • Educación, capacitación e información. • Cooperación entre cooperativas. • Compromiso con la comunidad. <p>CULTURA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo: Sabemos que la solidaridad, la colaboración y el compromiso son fundamentales en el proceso permanente de transformación y desarrollo de nuestra institución. • Identidad Cooperativa: Somos una Institución Financiera de naturaleza cooperativa. • Responsabilidad Social: Creemos en valores éticos y sociales, reconocemos nuestra obligación de responder a nuestros socios y a la comunidad. • Gestión de Calidad: Mejoramos continuamente en la búsqueda de la satisfacción de nuestros socios y clientes. • <table border="1" data-bbox="813 1926 1426 2009"> <tr> <td>Realizado por: M.G.</td><td>Fecha: 08/07/2019</td></tr> <tr> <td>Revisado por: L.E.-M.F.</td><td>Fecha: 19/09/2019</td></tr> </table>		Realizado por: M.G.	Fecha: 08/07/2019	Revisado por: L.E.-M.F.	Fecha: 19/09/2019
Realizado por: M.G.	Fecha: 08/07/2019				
Revisado por: L.E.-M.F.	Fecha: 19/09/2019				



ARCHIVO PERMANENTE
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA
DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

**AP/
G
5/7**

UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Dirección: Av. Pano entre Serafín Gutiérrez y Mariana Montesdeoca

Ubicación: **TENA, NAPO, ECUADOR**



Figura 1-3: Ubicación Geográfica

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA

Elaborado por: Marcia Betty Grefa Rivadeneyra (2019)

BASE LEGAL

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE)
- Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados(COSEDE)

LOGOTIPO



Figura 2-3: Logotipo

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA

Elaborado por: Marcia Betty Grefa Rivadeneyra (2019)

Realizado por: M.G.

Fecha: 08/07/2019

Revisado por: L.E.-M.F.

Fecha: 19/09/2019

Análisis FODA

Al analizar y evaluar el ambiente interno y externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus. Ltda, sucursal cantón Tena, provincia de Napo; se han identificado las fortalezas y las debilidades de cada uno de ellos, para fortalecer sus potencialidades y ofrecer un mejor servicio.

FORTALEZAS	
F1:	Cooperativa debidamente controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
F2	Organigrama estructural debidamente definido.
F3	Convenios interinstitucionales.
F4	Personal administrativo capacitado y calificado en las diferentes áreas.
F5	Fidelidad de los clientes.
F6	Sistema contable y financiero administrado de forma abierta y segura en línea.
DEBILIDADES	
D1	No cuentan con infraestructura propia.
D2	Inexistencia de un sistema de control interno.
D3	Inadecuada distribución de funciones en la Cooperativa.
D4	No cuentan con canales de comunicación adecuada.
D5	Inexistencia de indicadores de gestión.
D6	Falta de un control interno y procesos operativos

Realizado por: M.G.	Fecha: 08/07/2019
Revisado por: L.E.-M.F.	Fecha: 19/09/2019

ARCHIVO PERMANENTE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018		AP/G 7/7																								
<table><tr><th colspan="2">OPORTUNIDADES</th></tr><tr><td>O1</td><td>Marco legal establecido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.</td></tr><tr><td>O2</td><td>Entidades públicas que desean generar alianzas estratégicas.</td></tr><tr><td>O3</td><td>Diversidad de clientes en atender.</td></tr><tr><td>O4</td><td>Programa de emprendimientos por parte de los gobiernos locales.</td></tr><tr><td>O5</td><td>Incremento de turistas al cantón Tena.</td></tr><tr><th colspan="2">AMENAZAS</th></tr><tr><td>A1</td><td>Servicios nuevos que ofrecen las competencias financieras.</td></tr><tr><td>A2</td><td>Incertidumbre política y economía del país.</td></tr><tr><td>A3</td><td>Incremento de más competencias de Cooperativas.</td></tr><tr><td>A4</td><td>Niveles de migración de crecimiento financiero.</td></tr><tr><td>A5</td><td>Desconfianza de los clientes por actos de corrupción de otras Cooperativas en el cantón Tena.</td></tr></table>			OPORTUNIDADES		O1	Marco legal establecido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.	O2	Entidades públicas que desean generar alianzas estratégicas.	O3	Diversidad de clientes en atender.	O4	Programa de emprendimientos por parte de los gobiernos locales.	O5	Incremento de turistas al cantón Tena.	AMENAZAS		A1	Servicios nuevos que ofrecen las competencias financieras.	A2	Incertidumbre política y economía del país.	A3	Incremento de más competencias de Cooperativas.	A4	Niveles de migración de crecimiento financiero.	A5	Desconfianza de los clientes por actos de corrupción de otras Cooperativas en el cantón Tena.
OPORTUNIDADES																										
O1	Marco legal establecido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.																									
O2	Entidades públicas que desean generar alianzas estratégicas.																									
O3	Diversidad de clientes en atender.																									
O4	Programa de emprendimientos por parte de los gobiernos locales.																									
O5	Incremento de turistas al cantón Tena.																									
AMENAZAS																										
A1	Servicios nuevos que ofrecen las competencias financieras.																									
A2	Incertidumbre política y economía del país.																									
A3	Incremento de más competencias de Cooperativas.																									
A4	Niveles de migración de crecimiento financiero.																									
A5	Desconfianza de los clientes por actos de corrupción de otras Cooperativas en el cantón Tena.																									
Realizado por: M.G.		Fecha: 08/07/2019																								
Revisado por: L.E.-M.F.		Fecha: 19/09/2019																								

ARCHIVO PERMANENTE
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA
DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

H/M
1/1

HOJA DE MARCAS Y REFERENCIAS

ÍNDICE
ALFABÉTICO **NOMBRE DE CÉDULA**

AP	Archivo Permanente
AC	Archivo Corriente
AL	Acta de Conferencia de Lectura
CC	Carta de Compromiso
CCI	Cuestionarios de Control Interno
CP	Carta de Presentación
CT	Cronograma de Tiempo
HA	Hoja de hallazgos
IA	Informe de Auditoría
IAG	Informe de Auditoría de Gestión
LE	Letty Karina Elizalde Marín
MF	María Auxiliadora Falconí Tello
MP	Memorando de Planificación
PA	Programas de auditoría
MG	Marcia BettyGrefaRivadeneyra

MARCAS **DESCRIPCIÓN**

√	Verificado
*	Hallazgo de Auditoría
Σ	Sumatoria
≠	No cumple

Realizado por: M.G.

Fecha: 08/07/2019

Revisado por: L.E.-M.F.

Fecha: 19/09/2019

3.8.2. *Archivo Corriente*

<p align="center">ARCHIVO CORRIENTE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</p>		<p align="center">AC</p>				
<p align="center">ARCHIVO CORRIENTE</p>						
NOMBRE:	<p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DEL CANTÓN TENA</p>					
NATURALEZA:	<p>AUDITORÍA DE GESTIÓN</p>					
PERÍODO:	<p>DE 01 ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018</p>					
DIRECCIÓN:	<p>AV. PANO ENTRE SERAFÍN GUTIÉRREZ Y MARIANA MONTESDEOCA</p>					
<table border="1"> <tr> <td>Realizado por: M.G.</td> <td>Fecha: 09/07/2019</td> </tr> <tr> <td>Revisado por: L.E.-M.F.</td> <td>Fecha: 19/09/2019</td> </tr> </table>		Realizado por: M.G.	Fecha: 09/07/2019	Revisado por: L.E.-M.F.	Fecha: 19/09/2019	
Realizado por: M.G.	Fecha: 09/07/2019					
Revisado por: L.E.-M.F.	Fecha: 19/09/2019					

ARCHIVO CORRIENTE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018		AC 1/2
ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO - ARCHIVO CORRIENTE		
AC ARCHIVO CORRIENTE		
	FASE I FAMILIARIZACIÓN Y REVISIÓN DE LEGISLACIÓN	
PA	Programa de Auditoría	
OT	Orden de Trabajo	
CP	Carta de Presentación	
CC	Carta de Compromiso	
EG	Entrevista	
VP	Visita Preliminar	
MP	Memorando de Planificación	
	FASE II EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	
AS	Análisis Situacional	
EMV	Evaluación de la misión y visión	
ESCI	Evaluación al Sistema de Control Interno aplicando el COSO III	
AMC	Ambiente de Control	
ER	Evaluación de Riesgos	
ACC	Actividades de Control	
IC	Información y Comunicación	
ACS	Actividades de supervisión	
CR	Comunicación de Resultados del Control Interno	
	FASE III DESARROLLO DE HALLAZGOS	
HH	Hoja de Hallazgos	
IG	Indicadores de Gestión	
Realizado por: M.G.		Fecha: 09/07/2019
Revisado por: L.E.-M.F.		Fecha: 19/09/2019

ARCHIVO CORRIENTE
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA
DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

AC
2/2

ÍNDICE DE PAPELES DE TRABAJO - ARCHIVO CORRIENTE

	FASE IV COMUNICACIÓN DE RESULTADOS E INFORME DE AUDITORÍA
AL	Acta de Conferencia de Lectura
IAG	Informe de Auditoría de Gestión.
IFA	Informe Final de Auditoría

Realizado por: M.G.	Fecha: 09/07/2019
Revisado por: L.E.-M.F.	Fecha: 19/09/2019

3.8.2.1. Fase I- Familiarización y revisión de legislación.

ARCHIVO CORRIENTE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018		AC
FASE I FAMILIARIZACIÓN Y REVISIÓN DE LEGISLACIÓN		
Realizado por: M.G.		Fecha: 10/08/2019
Revisado por: L.E.-M.		Fecha: 19/09/2019

PROGRAMA DE AUDITORÍA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018				PA 1/1
OBJETIVO: Notificar el inicio de la Auditoría de Gestión a la máxima autoridad				
Nº	PROCEDIMIENTOS	REF - PT	ELABORADO POR	FECHA
1	Realice orden de trabajo	OT	M.G.	11/07/2019
2	Elabore carta de presentación	CP	M.G.	12/07/2019
3	Efectúe carta de compromiso	CC	M.G.	13/07/2019
4	Efectúe la entrevista al Gerente de la Cooperativa.	EG	M.G.	15/07/2019
5	Desarrolle la visita preliminar a la Cooperativa.	VP	M.G.	16/07/2019
6	Realice el Memorándum de planificación	MDP	M.G.	17/07/2019
Realizado por: M.G.				Fecha: 10/08/2019
Revisado por: L.E.-M.F.				Fecha: 19/09/2019

ORDEN DE TRABAJO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018		OT 1/1
<p>Oficio No: EE 001-0001</p> <p>Sección: AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Asunto: ORDEN DE TRABAJO N° 001-CAT</p> <p style="text-align: right;">Riobamba, 11 de julio del 2019</p> <p>Licenciada Marcia Grefa. Auditor Presente. -</p> <p>De mi consideración:</p> <p>De conformidad al acuerdo llegado a su autoridad correspondiente para realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Tena correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018, a fin de cumplir con el siguiente objetivo general:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Tena, del cantón Tena, provincia de Napo, para determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en la entidad financiera. <p>El tiempo estimado para la ejecución del trabajo es de 60 días laborables que incluye la elaboración del Informe de Auditoría, la Ing. Letty Karina Elizalde Marín, actuará en calidad de Supervisora y la Ing. María Auxiliadora Falconí Tello en calidad de Jefe de Equipo.</p> <p>Atentamente,</p> <p><i>Letty Karina Elizalde</i></p> <hr/> <p>Ing. Letty Karina Elizalde Marín. Supervisora</p>		
Realizado por: M.G.		Fecha: 11/07/2019
Revisado por: L.E.-M.F.		Fecha: 19/09/2019

<p style="text-align: center;">CARTA DE PRESENTACIÓN COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</p>	<p style="text-align: center;">CP 1/1</p>				
<p style="text-align: right;">Tena, 12 de julio del 2019</p> <p>Economista Carlos Gallo GERENTE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA., SUCURSAL TENA Presente. -</p> <p>De mi consideración:</p> <p>Mediante la presente le expreso un cordial saludo, la misma que tiene como propósito de confirmar el inicio de la Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Tena, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018.</p> <p>La Auditoría de Gestión se efectuará de acuerdo al Proceso de Auditoría de Gestión aplicando el método del COSO III. Este método se caracteriza por contar con principios para mejorar los controles y estrategias en la parte administrativa buscando incrementar la rentabilidad y minimizar los riesgos que tienen un alto impacto, además se ejecutara de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.</p> <p>Los resultados se encuentran expresados en los comentarios, conclusiones y recomendaciones que constan en el presente informe.</p> <p>Por la atención a la presente, anticipo mis sinceros agradecimientos.</p> <p>Atentamente,</p> <p><i>Marcia Grefa</i></p> <hr/> <p>Lcda. Marcia Grefa Auditora</p> <table border="1" data-bbox="807 1816 1431 1883" style="width: 100%;"> <tr> <td data-bbox="807 1816 1145 1854">Realizado por: M.G.</td> <td data-bbox="1145 1816 1431 1854">Fecha: 12/07/2019</td> </tr> <tr> <td data-bbox="807 1854 1145 1883">Revisado por: L.E.-M.F.</td> <td data-bbox="1145 1854 1431 1883">Fecha: 19/09/2019</td> </tr> </table>		Realizado por: M.G.	Fecha: 12/07/2019	Revisado por: L.E.-M.F.	Fecha: 19/09/2019
Realizado por: M.G.	Fecha: 12/07/2019				
Revisado por: L.E.-M.F.	Fecha: 19/09/2019				

<p align="center">CARTA DE COMPROMISO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</p>	<p align="center">CC 1/1</p>				
<p align="right">Tena, 13 de julio del 2019</p> <p>Economista Carlos Gallo GERENTE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA., SUCURSAL TENA Presente. -</p> <p>De mi consideración:</p> <p>Reciba un atento y cordial saludo, por medio de la presente comunicamos la aceptación de este compromiso para la realización de la auditoría de gestión, esta será ejecutada con el propósito de determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en la entidad financiera.</p> <p>La Auditoría de Gestión se efectuará conforme al proceso de Auditoría de Gestión, ésta será previamente planificada, para su posterior ejecución y comunicación de resultados; para la elaboración del presente trabajo de Auditoría se espera la total colaboración de los servidores que forman parte del área auditada, con el fin de obtener una certeza razonable sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ El nivel de riesgo o confianza de los procesos administrativos. <p>Por la atención a la presente, anticipo mis sinceros agradecimientos.</p> <p>Atentamente,</p> <p><i>Marcia Grefa</i></p> <hr/> <p>Lcda. Marcia Grefa</p> <p>Auditora</p> <table border="1" data-bbox="807 1816 1431 1883"> <tr> <td>Realizado por: M.G.</td> <td>Fecha: 13/07/2019</td> </tr> <tr> <td>Revisado por: L.E.-M.F.</td> <td>Fecha: 19/09/2019</td> </tr> </table>		Realizado por: M.G.	Fecha: 13/07/2019	Revisado por: L.E.-M.F.	Fecha: 19/09/2019
Realizado por: M.G.	Fecha: 13/07/2019				
Revisado por: L.E.-M.F.	Fecha: 19/09/2019				

ENTREVISTA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018		EG 1/2
Entrevistado:	Eco. Carlos Gallo	
Cargo:	Gerente Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Tena	
Día de la entrevista:	15/07/2018	
Hora de la entrevista:	15h00	
Lugar de la entrevista:	Instalaciones de la Cooperativa.	
<p>Objetivo: Obtener información general de la Cooperativa y el contexto en el que se desenvuelve, para determinar las áreas de mayor énfasis en la auditoría.</p>		
<p>1. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. sucursal Tena, bajo qué leyes, normas y/o reglamentos se rige?</p>		
<p>Se rigen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. • Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE) • Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados(COSEDE) 		
<p>2. ¿En el tiempo que lleva laborando, se ha efectuado una Auditoría de Gestión en la Cooperativa?</p>		
<p>En el tiempo que llevo laborando no se ha llevado ningún tipo de Auditorías en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. sucursal Tena</p>		
<p>3. ¿Está de acuerdo que se realice una Auditoría de Gestión dentro de la Cooperativa?</p>		
<p>Sí; ayudaría a mejorar la eficiencia de los procesos administrativos y financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. sucursal Tena</p>		
Realizado por: M.G.		Fecha: 15/07/2019
Revisado por: L.E.-M.F.		Fecha: 19/09/2019

<p style="text-align: center;">ENTREVISTA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</p>	<p style="text-align: center;">EG 2/2</p>				
<p>4. ¿Tiene conocimiento de que riesgos administrativos existe en la Cooperativa?</p> <p>No; son informaciones muy reservadas que solo maneja la Matriz; pero en los años q llevo laborando no habido ningún riesgo financiero que lamentar.</p> <p>5. Es comunicado inmediatamente cuando existe algún tipo de riesgo administrativo dentro de la Cooperativa</p> <p>Sí; la información se dirige directamente a la Matriz; son quienes que se encargan de identificar, valorar y dar respuesta a cualquier tipo de riesgo que suscite dentro de la Cooperativa.</p> <p>6. ¿Tiene conocimiento del método COSO III?</p> <p>Sí; es un componente nuevo dentro de las definiciones donde su conceptualización es mitigar riesgos administrativos.</p> <p>7. ¿Se ha realizado evaluaciones de desempeño al personal administrativo de la Cooperativa?</p> <p>Sí; aunque no se da periódicamente, quienes se encargan son la Matriz de la Cooperativa, nosotros solo acatamos lo que ellos disponen.</p> <p>8. ¿En el personal administrativo de la Cooperativa, existe trabajo en equipo, liderazgo, valores éticos, actitud al cambio?</p> <p>Sí; pero se debe socializar periódicamente al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. sucursal Tena, para armonizar el ambiente laboral.</p>					
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Realizado por: M.G.</td><td style="width: 50%;">Fecha: 15/07/2019</td></tr> <tr> <td>Revisado por: L.E.-M.F.</td><td>Fecha: 19/09/2019</td></tr> </table>		Realizado por: M.G.	Fecha: 15/07/2019	Revisado por: L.E.-M.F.	Fecha: 19/09/2019
Realizado por: M.G.	Fecha: 15/07/2019				
Revisado por: L.E.-M.F.	Fecha: 19/09/2019				

<p style="text-align: center;">VISITA PRELIMINAR COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</p>	<p style="text-align: center;">VP 1/1</p>
<p style="text-align: center;">NARRATIVA</p> <p>El día 01 de junio se dio inicio a la ejecución de la auditoría de gestión, empezando con una visita en la entidad financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Tena, ubicado en la Av. Pano entre Serafín Gutiérrez y Mariana Montesdeoca, donde reciben a sus clientes y brindan sus servicios.</p> <p>Se mantuvo un diálogo con el Gerente y el personal administrativo de la Cooperativa quienes expresaron su total colaboración en el desarrollo del trabajo de auditoría, proporcionando la información requerida por el equipo, ya que consideran importante conocer las recomendaciones para la toma oportuna de decisiones que les ayude a mejorar su proceso administrativo.</p> <p>La visita fue conducida por el Eco. Carlos Gallo, Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Tena, donde se pudo observar que:</p> <p>En lo referente a los procesos de administración, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Tena, no puede actuar ni tomar sus propias decisiones sin emitir un informe con lo acontecido a la Matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.; esto dificulta los procesos administrativos ya que no se pudo determinar el nivel de eficiencia, eficacia y economía dentro de la Cooperativa.</p> <p>La infraestructura de la Cooperativa no es propia y las instalaciones no son las adecuadas para la atención al socio.</p> <p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Tena, en los 9 años que lleva en cantón Tena, cuenta con más de mil socios activos y pasivos, los cuales han sido un ente importante para el fortalecimiento financiero en el mercado local.</p>	
<p>Realizado por: M.G.</p>	<p>Fecha: 16/07/2019</p>
<p>Revisado por: L.E.-M.F.</p>	<p>Fecha: 19/09/2019</p>

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018		MDP 1/4
<p style="text-align: right;">Tena, 17 de julio del 2019</p> <p>ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito OscusLtda</p> <p>NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión</p> <p>PERÍODO: 2018</p> <p>RESPONSABLE: Lcda. Marcia Grefa</p> <p>1. Motivo de la auditoría</p> <p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito OscusLtda, se efectuó de conformidad a la orden de trabajo 001-AGOT de 11 de julio del 2019.</p> <p>2. Objetivos de la auditoría</p> <p>Objetivo General</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito OscusLtda, sucursal Tena, provincia de Napo, para determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en la entidad financiera. <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Determinar el grado de confiabilidad del sistema de Control Interno a través de los componentes del COSO III. ✓ Determinar el nivel de riesgo o de confianza de los componentes seleccionados para evaluación: procesos administrativos. ✓ Formular comentarios, conclusiones y recomendaciones tendientes a mejorar los procedimientos relativos a la administración. 		
Realizado por: M.G.		Fecha: 17/07/2019
Revisado por: L.E.-M.F.		Fecha: 19/09/2019

<p style="text-align: center;">MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</p>	<p style="text-align: center;">MDP 2/4</p>				
<p>3. Alcance del examen especial</p> <p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda, sucursal Tena, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018.</p> <p>4. Metodología a utilizar</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Se efectuaron cuestionarios de Control Interno. ✓ Aplicación de pruebas sustantivas y de cumplimiento. ✓ Entrevista a la máxima autoridad. ✓ Identificación y documentación de procedimientos, funciones y actividades. <p>5. Información general</p> <p>Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda, sucursal Tena, es una entidad financiera de derecho privado, obligada a justificar sus procesos administrativos ante la ley Orgánica de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.</p> <p>6. Política integrada de la Cooperativa.</p> <p>Asumimos el compromiso de ofrecer productos financieros y servicios dirigidos a nuestros Socios y Clientes, así como el cumplimiento de los requisitos aplicables, sustentados en la cultura organizacional, el mejoramiento continuo, la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información; con un equipo humano calificado y permanente innovación organizacional.</p> <p>7. Gestión de calidad de la Cooperativa.</p> <p>Mejoramos continuamente en la búsqueda de la satisfacción de nuestros socios y clientes.</p> <table border="1" data-bbox="807 1816 1430 1883"> <tr> <td>Realizado por: M.G.</td><td>Fecha: 17/07/2019</td></tr> <tr> <td>Revisado por: L.E.-M.F.</td><td>Fecha: 19/09/2019</td></tr> </table>		Realizado por: M.G.	Fecha: 17/07/2019	Revisado por: L.E.-M.F.	Fecha: 19/09/2019
Realizado por: M.G.	Fecha: 17/07/2019				
Revisado por: L.E.-M.F.	Fecha: 19/09/2019				

MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018		MDP 3/4																
<p>8. Requerimiento de la Auditoría</p> <p>Normativa Interna (Estatutos y reglamentos).</p> <p>9. Fechas de intervención</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Inicio del trabajo de Campo 11/07/2019 ✓ Finalización del trabajo de campo 04/09/2019 ✓ Elaboración del Informe de Auditoría 06/09/2019 ✓ Emisión del Informe 19/09/2019 <p>10. Días Presupuestados</p> <p>60 días laborables</p> <p>11. Recursos necesarios para el examen</p> <p>Recursos humanos</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nº</th> <th>Cargo</th> <th>Nombre</th> <th>Días</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Auditor</td> <td>Marcia Grefa</td> <td>60</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Supervisor</td> <td>Letty Elizalde</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Jefe de equipo</td> <td>María Falconí</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table>			Nº	Cargo	Nombre	Días	1	Auditor	Marcia Grefa	60	2	Supervisor	Letty Elizalde	10	3	Jefe de equipo	María Falconí	20
Nº	Cargo	Nombre	Días															
1	Auditor	Marcia Grefa	60															
2	Supervisor	Letty Elizalde	10															
3	Jefe de equipo	María Falconí	20															
<p>Realizado por: M.G.</p> <p>Revisado por: L.E.-M.F.</p>		<p>Fecha: 17/07/2019</p> <p>Fecha: 19/09/2019</p>																

**MEMORANDO DE PLANIFICACIÓN
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA
DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**MDP
4/4**

Recursos materiales

Cant.	Descripción	C. Unit.	Total
1	Resmas de Papel Bond	4.00	4.00
500	Impresiones	0.10	50.00
4	Esfero	0.40	1.60
1	Cuaderno de apuntes	1.25	1.25
1	Carpetas	2.00	2.00

Total de Recurso Material \$ 58.85

COSTO TOTAL DE LA AUDITORÍA

\$ 58.85

Realizado por: M.G.	Fecha: 17/07/2019
Revisado por: L.E.-M.F.	Fecha: 19/09/2019

3.8.2.2. Fase II Evaluación del Sistema de Control Interno.

ARCHIVO CORRIENTE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018		AC
FASE II EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO		
Realizado por: M.G.		Fecha: 18/07/2019
Revisado por: L.E.-M.		Fecha: 19/09/2019

PROGRAMA DE AUDITORÍA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018				PA 1/1
OBJETIVO: Determinar el nivel de confianza o de riesgo mediante cuestionarios de Control Interno a los componentes del sistema COSO III de la Cooperativa.				
Nº	PROCEDIMIENTOS	REF - PT	ELABORA DO POR	FECHA
1	Ejecute Análisis Situacional de la Cooperativa	AS	M.G.	18/07/2019
2	Evalúe la misión y visión de la entidad	EMV	M.G.	22/07/2019
3	Evalúe el Control Interno de los componentes: Ambiente de Control Evaluación de Riesgos Actividades de Control Información y Comunicación Actividades de Supervisión	AMC ER ACC IC ACS	M.G.	25/07/2019 02/08/2019 06/08/2019 09/07/2019 12/08/2019
4	Elabore matriz de ponderación del sistema de Control Interno.	MP	M.G.	15/08/2019
5	Elabore la carta de comunicación de resultados del Control Interno	CR	M.G.	19/08/2019

<div>ANÁLISIS SITUACIONAL</div> <div>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA</div> <div>DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</div>		<div>AS</div> <div>1/8</div>																												
<div>ANÁLISIS INTERNO</div>																														
<div>Alcance: Debilidades y Fortalezas.</div> <div><div>✓ Debilidades: Son los factores negativos que posee la entidad y que son internos constituyéndose en barreras u obstáculos para la obtención de las metas u objetivos propuestos.</div><div>✓ Fortalezas: Son los elementos positivos que posee la organización, estos constituyen los recursos para la consecución de sus objetivos.</div></div>																														
<table><tr><th colspan="2">FORTALEZAS</th></tr><tr><td>F1</td><td>Cooperativa debidamente controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.</td></tr><tr><td>F2</td><td>Organigrama estructural debidamente definido.</td></tr><tr><td>F3</td><td>Convenios interinstitucionales.</td></tr><tr><td>F4</td><td>Personal administrativo capacitado y calificado en las diferentes áreas.</td></tr><tr><td>F5</td><td>Fidelidad de los clientes.</td></tr><tr><td>F6</td><td>Sistema contable y financiero administrado de forma abierta y segura en línea.</td></tr><tr><th colspan="2">DEBILIDADES</th></tr><tr><td>D1</td><td>No cuentan con infraestructura propia.</td></tr><tr><td>D2</td><td>Inexistencia de un sistema de control interno.</td></tr><tr><td>D3</td><td>Inadecuada distribución de funciones en la Cooperativa.</td></tr><tr><td>D4</td><td>No cuentan con canales de comunicación adecuada.</td></tr><tr><td>D5</td><td>Inexistencia de indicadores de gestión.</td></tr><tr><td>D6</td><td>Falta de un control interno y procesos operativos</td></tr></table>			FORTALEZAS		F1	Cooperativa debidamente controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.	F2	Organigrama estructural debidamente definido.	F3	Convenios interinstitucionales.	F4	Personal administrativo capacitado y calificado en las diferentes áreas.	F5	Fidelidad de los clientes.	F6	Sistema contable y financiero administrado de forma abierta y segura en línea.	DEBILIDADES		D1	No cuentan con infraestructura propia.	D2	Inexistencia de un sistema de control interno.	D3	Inadecuada distribución de funciones en la Cooperativa.	D4	No cuentan con canales de comunicación adecuada.	D5	Inexistencia de indicadores de gestión.	D6	Falta de un control interno y procesos operativos
FORTALEZAS																														
F1	Cooperativa debidamente controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.																													
F2	Organigrama estructural debidamente definido.																													
F3	Convenios interinstitucionales.																													
F4	Personal administrativo capacitado y calificado en las diferentes áreas.																													
F5	Fidelidad de los clientes.																													
F6	Sistema contable y financiero administrado de forma abierta y segura en línea.																													
DEBILIDADES																														
D1	No cuentan con infraestructura propia.																													
D2	Inexistencia de un sistema de control interno.																													
D3	Inadecuada distribución de funciones en la Cooperativa.																													
D4	No cuentan con canales de comunicación adecuada.																													
D5	Inexistencia de indicadores de gestión.																													
D6	Falta de un control interno y procesos operativos																													
<table><tr><td>Realizado por: M.G.</td><td>Fecha: 18/07/2019</td></tr><tr><td>Revisado por: L.E.-M.F.</td><td>Fecha: 19/09/2019</td></tr></table>		Realizado por: M.G.	Fecha: 18/07/2019	Revisado por: L.E.-M.F.	Fecha: 19/09/2019																									
Realizado por: M.G.	Fecha: 18/07/2019																													
Revisado por: L.E.-M.F.	Fecha: 19/09/2019																													

ANÁLISIS SITUACIONAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018						AS 2/8
MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO INTERNO						
ASPECTOS INTERNOS		CLASIFICACIÓN DE IMPACTO				
		DEBILIDADES		NORM AL	FORTALEZAS	
		GRAN DEBILI DAD	DEBILI DAD		EQUILI BRIO	FORTA LEZA
		1	2	3	4	5
F1	Cooperativa debidamente controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.					
F2	Organigrama estructural debidamente definido.					
F3	Convenios interinstitucionales.					
F4	Personal administrativo capacitado y calificado en las diferentes áreas.					
F5	Fidelidad de los clientes.					
F6	Sistema contable y financiero administrado de forma abierta y segura en línea.					
D1	No cuentan con infraestructura propia.					
D2	Inexistencia de un sistema de control interno.					
D3	Inadecuada distribución de funciones en la Cooperativa.					
D4	No cuentan con canales de comunicación adecuada.					
D5	Inexistencia de indicadores de gestión.					
D6	Falta de un control interno y procesos operativos					
	ΣTOTAL	4	2	0	4	2
	PORCENTAJE	33%	17%	0%	33%	17%
Realizado por: M.G.				Fecha: 18/07/2019		
Revisado por:L.E.-M.F.				Fecha: 19/09/2019		

ANÁLISIS SITUACIONAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018				AS 3/8
MATRIZ DE MEDIOS INTERNO				
N º	FACTORES INTERNOS CLAVES	PONDERA- CIÓN	CLASIFICA- CIÓN	RESULTADO PONDERADO
FORTALEZAS				
1	Cooperativa debidamente controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.	0,09	5	0,45
2	Organigrama estructural debidamente definido.	0,09	5	0,45
3	Convenios interinstitucionales.	0,07	4	0,28
4	Personal administrativo capacitado y calificado en las diferentes áreas.	0,08	4	0,32
5	Fidelidad de los clientes.	0,06	4	0,24
6	Sistema contable y financiero administrado de forma abierta y segura en línea.	0,09	4	0,36
				2,10
DEBILIDADES				
7	No cuentan con infraestructura propia.	0,09	1	0,09
8	Inexistencia de un sistema de control interno.	0,08	2	0,16
9	Inadecuada distribución de funciones en la Cooperativa.	0,09	1	0,09
10	No cuentan con canales de comunicación adecuada.	0,09	1	0,09
11	Inexistencia de indicadores de gestión.	0,08	1	0,08
12	Falta de un control interno y procesos operativos	0,09	1	0,09
				0,60
Σ TOTAL		1	33	2,70
			Realizado por: M.G.	Fecha: 18/07/2019
			Revisado por: L.E.-M.F.	Fecha: 19/09/2019

<p style="text-align: center;">ANÁLISIS SITUACIONAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</p>	<p style="text-align: center;">AS 4/8</p>				
<p>ANÁLISIS:</p> <p>El análisis de los factores internos determino que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda, sucursal Tena, obtiene un resultado ponderado equivalente a 2,70 que se encuentra por debajo de la media (2,5), donde al comparar el peso ponderado de las fortalezas contra el peso ponderado de las debilidades se determina que las fuerzas internas son poco favorables a la entidad, con un peso ponderado total de 2,10 de las fortalezas, contra 0,60 de las debilidades; de tal manera es importante destacar que se deben aprovechar los factores que están bajo el control de la entidad, es decir las capacidades y recursos que permitan explotar oportunidades y construir ventajas competitivas con el propósito de mitigar las desventajas existentes en la actualidad y que a futuro serán riesgos potenciales.</p> <table border="1" data-bbox="807 1816 1390 1883" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 2px;">Realizado por: M.G.</td><td style="width: 50%; padding: 2px;">Fecha: 18/07/2019</td></tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Revisado por: L.E.-M.F.</td><td style="padding: 2px;">Fecha: 19/09/2019</td></tr> </table>		Realizado por: M.G.	Fecha: 18/07/2019	Revisado por: L.E.-M.F.	Fecha: 19/09/2019
Realizado por: M.G.	Fecha: 18/07/2019				
Revisado por: L.E.-M.F.	Fecha: 19/09/2019				

<div>ANÁLISIS SITUACIONAL</div> <div>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA</div> <div>DE1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</div>		<div>AS</div> <div>5/8</div>																								
<div>ANÁLISIS EXTERNO</div>																										
<div>Alcance:Oportunidades y Amenazas.</div>																										
<div><div>✓ Oportunidades: Hechos del entorno que resultan positivos para la entidad, si es capaz de detectarlos y explotarlos a su favor.</div><div>✓ Amenazas: Situaciones que provienen del exterior de la entidad y que pueden afectar negativamente en el desempeño de la actividad</div></div>																										
<table><tr><td colspan="2">OPORTUNIDADES</td></tr><tr><td>O1</td><td>Marco legal establecido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.</td></tr><tr><td>O2</td><td>Entidades públicas que desean generar alianzas estratégicas.</td></tr><tr><td>O3</td><td>Diversidad de clientes en atender.</td></tr><tr><td>O4</td><td>Programa de emprendimientos por parte de los gobiernos locales.</td></tr><tr><td>O5</td><td>Incremento de turistas al cantón Tena.</td></tr><tr><td colspan="2">AMENAZAS</td></tr><tr><td>A1</td><td>Servicios nuevos que ofrecen las competencias financieras.</td></tr><tr><td>A2</td><td>Incertidumbre política y economía del país.</td></tr><tr><td>A3</td><td>Incremento de más competencias de Cooperativas.</td></tr><tr><td>A4</td><td>Niveles de migración de crecimiento financiero.</td></tr><tr><td>A5</td><td>Desconfianza de los clientes por actos de corrupción de otras Cooperativas en el cantón Tena.</td></tr></table>			OPORTUNIDADES		O1	Marco legal establecido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.	O2	Entidades públicas que desean generar alianzas estratégicas.	O3	Diversidad de clientes en atender.	O4	Programa de emprendimientos por parte de los gobiernos locales.	O5	Incremento de turistas al cantón Tena.	AMENAZAS		A1	Servicios nuevos que ofrecen las competencias financieras.	A2	Incertidumbre política y economía del país.	A3	Incremento de más competencias de Cooperativas.	A4	Niveles de migración de crecimiento financiero.	A5	Desconfianza de los clientes por actos de corrupción de otras Cooperativas en el cantón Tena.
OPORTUNIDADES																										
O1	Marco legal establecido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.																									
O2	Entidades públicas que desean generar alianzas estratégicas.																									
O3	Diversidad de clientes en atender.																									
O4	Programa de emprendimientos por parte de los gobiernos locales.																									
O5	Incremento de turistas al cantón Tena.																									
AMENAZAS																										
A1	Servicios nuevos que ofrecen las competencias financieras.																									
A2	Incertidumbre política y economía del país.																									
A3	Incremento de más competencias de Cooperativas.																									
A4	Niveles de migración de crecimiento financiero.																									
A5	Desconfianza de los clientes por actos de corrupción de otras Cooperativas en el cantón Tena.																									
<table><tr><td>Realizado por: M.G.</td><td>Fecha: 18/07/2019</td></tr><tr><td>Revisado por:L.E.-M.F.</td><td>Fecha: 19/09/2019</td></tr></table>		Realizado por: M.G.	Fecha: 18/07/2019	Revisado por:L.E.-M.F.	Fecha: 19/09/2019																					
Realizado por: M.G.	Fecha: 18/07/2019																									
Revisado por:L.E.-M.F.	Fecha: 19/09/2019																									

ANÁLISIS SITUACIONAL
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA
DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

AS
6/8

MATRIZ DE PERFIL ESTRATÉGICO EXTERNO

ASPECTOS INTERNOS		CLASIFICACIÓN DE IMPACTO				
		AMENAZAS		NORM AL	OPORTUNIDADES	
		GRAN AMEN AZA	AME NAZ A	EQUIL IBRIO	OPORT UNIDAD	GRAN OPORTU NIDAD
		1	2	3	4	5
O1	Marco legal establecido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.					●
O2	Entidades públicas que desean generar alianzas estratégicas.					●
O3	Diversidad de clientes en atender.					●
O4	Programa de emprendimientos por parte de los gobiernos locales.				●	
O5	Incremento de turistas al cantón Tena.				●	
A1	Servicios nuevos que ofrecen las competencias financieras.	●				
A2	Incertidumbre política y economía del país.	●				
A3	Incremento de más de competencias de Cooperativas.	●				
A4	Niveles de migración de crecimiento financiero.		●			
A5	Desconfianza de los clientes por actos de corrupción de otras Cooperativas en el cantón Tena.	●				
	ΣTOTAL	4	1	0	2	3
	PORCENTAJE	40%	10%	0%	20%	30%

Realizado por: M.G.

Fecha: 18/07/2019

Revisado por: L.E.-M.F.

Fecha: 19/09/2019

ANÁLISIS SITUACIONAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018		AS 8/8
<p>ANÁLISIS:</p> <p>Después de haber realizado el análisis a los factores externos se determina que el resultado ponderado equivalente a 2,90 se encuentra por encima de la media (2,5) en cuanto al esfuerzo por seguir estrategias que permitan aprovechar las oportunidades externas y enfrentar las amenazas, al comparar el peso ponderado de las oportunidades contra el peso ponderado de las amenazas se determina que las fuerzas externas son favorables para la entidad, con un peso ponderado total de 2,30 contra 0,60 de las amenazas, de tal manera es importante aprovechar al máximo dichas oportunidades y confrontar las amenazas para convertirlas en potencialidades futuras.</p>		
Realizado por: M.G.		Fecha: 18/07/2019
Revisado por: L.E.-M.F.		Fecha: 19/09/2019

<p align="center">EVALUACIÓN MISIÓN Y VISIÓN COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</p>	<p align="center">EMV 1/5</p>				
<p>Para el análisis de la Misión y la Visión se han preparado dos cuestionarios, los cuales fueron aplicados a los 14 funcionarios administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda, sucursal Tena.</p> <p>MISIÓN</p> <p>Somos una Cooperativa sólida que apoya al progreso de nuestros Socios, Clientes y la comunidad ofreciendo productos financieros y servicios eficientes e innovadores.</p> <p>VISIÓN</p> <p>Ser una cooperativa de excelencia que crece con responsabilidad social.</p> <table border="1" data-bbox="810 1821 1425 1886"> <tr> <td>Realizado por: M.G.</td><td>Fecha: 22/07/2019</td></tr> <tr> <td>Revisado por: L.E.-M.F.</td><td>Fecha: 19/09/2019</td></tr> </table>		Realizado por: M.G.	Fecha: 22/07/2019	Revisado por: L.E.-M.F.	Fecha: 19/09/2019
Realizado por: M.G.	Fecha: 22/07/2019				
Revisado por: L.E.-M.F.	Fecha: 19/09/2019				

EVALUACIÓN MISIÓN Y VISIÓN COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018				EMV 2/5
OBJETIVO: Conocer si la Misión de la Cooperativa contribuye a que el personal administrativo tenga claramente definida la orientación que debe seguir.				
Nº	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Tiene la Cooperativa un concepto de misión que claramente exprese su razón de ser?	14	0	
2	¿El enunciado de la misión contiene elementos que distingue a la Cooperativa de otras entidades financieras?	12	2	
3	¿El enunciado de la misión se ha formulado en términos claros, particularmente del personal?	13	1	
4	¿La misión es difundida y se mantiene presente entre el personal administrativo de la Cooperativa?	13	1	La misión no se encuentra en un lugar visible para todo el personal✓
5	¿La Cooperativa replantea la misión en función a los cambios que surgen en la misma?	0	14	La misión es la misma para todas las sucursales que tiene la Cooperativa✓.
6	¿Se mantiene entre el personal una directa orientación hacia el socio, cliente, y comunidad ofreciendo productos financieros y servicios eficientes e innovadores?	10	4	
7	¿El personal administrativo mantiene latente la idea de tener resultados finales adecuados con la misión de la Cooperativa?	13	1	
8	¿El Gerente General ha definido claramente la actividad de la Cooperativa?	14	0	
Σ TOTAL		89	23	
Realizado por: M.G.				Fecha: 22/07/2019
Revisado por: L.E.-M.F.				Fecha: 19/09/2019

EVALUACIÓN MISIÓN Y VISIÓN
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA
DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

EMV
3/5

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{89}{112} * 100$$

CONFIANZA PONDERADA = 79,46%

RIESGO PONDERADO = 20,54%

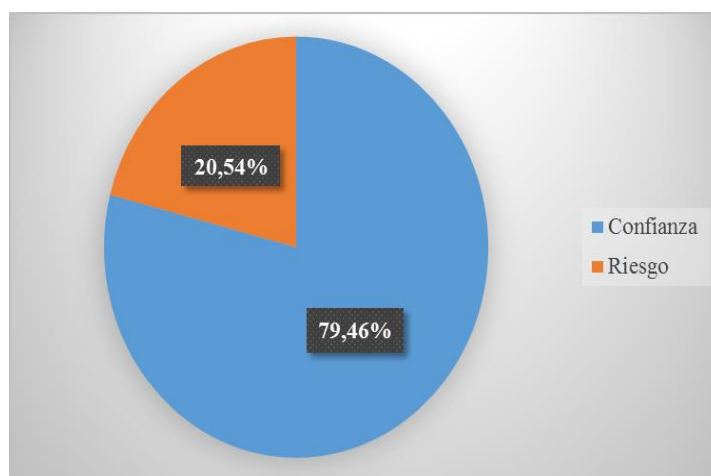


Gráfico 12-3: Nivel de Riesgo y Confianza- Misión

Fuente: Evaluación Misión y Visión, Auditoría de Gestión.

Elaborado por: Marcia Betty Grefa Rivadeneyra (2019)

Análisis

Al analizar las respuestas del personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda, sucursal Tena, se evidenció un nivel de confianza del 79,46% debido a que existe una recepción clara sobre la razón del ser de la Cooperativa y su orientación hacia el cumplimiento de la misma y satisfacción al cliente-socio-comunidad, sin embargo existe un riesgo del 20,54% debido a que la misión no se difunde adecuadamente, y algunos empleados consideran que debería incluir elementos que los distinga de sus competidores, así mismo es importante modificarla de acuerdo a las necesidades de la sucursal.

Realizado por: M.G.	Fecha: 22/07/2019
Revisado por: L.E.-M.F.	Fecha: 19/09/2019

EVALUACIÓN MISIÓN Y VISIÓN COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018				EMV 4/5
OBJETIVO: Conocer si la visión de la Cooperativa, define claramente lo que quiere ser a largo plazo.				
Nº	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Tiene la Cooperativa una visión que defina claramente lo que quiere ser a largo plazo?	14	0	
2	¿La visión se ha formulado en términos, particularmente del personal?	0	14	
3	¿El enunciado de visión contiene conceptos que denotan el valor que estará creando para sus diferentes partes interesadas?	13	1	
4	¿La visión es difundida en forma permanente entre el personal de la Cooperativa?	7	7	La visión no se encuentra en un lugar visible para todo el personal ✓
5	¿La difusión de la visión en sus diferentes medios y formas es consistente y permanente a través del tiempo?	13	1	
6	¿Los programas, acciones, estrategias y demás prácticas gerenciales son adecuados con el contenido de la visión?	1	13	
7	¿El enunciado de la visión facilita la creación de imagen mental?	14	0	
8	¿La Cooperativa dirige sus acciones cotidianas al logro de la visión planteada?	14	0	
Σ TOTAL		76	36	

**EVALUACIÓN MISIÓN Y VISIÓN
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA
DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**EMV
5/5**

DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = \frac{76}{112} * 100$$

$$\text{CONFIANZA PONDERADA} = 67,86\%$$

$$\text{RIESGO PONDERADO} = 32,14\%$$

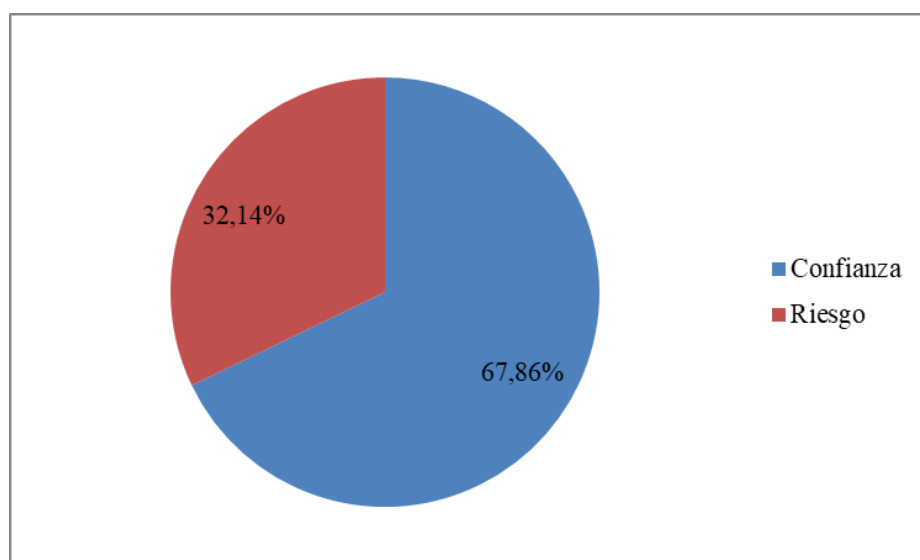


Gráfico 13-3: Nivel de Riesgo y Confianza- Visión

Fuente: Evaluación Misión y Visión, Auditoría de Gestión.

Elaborado por: Marcia Betty Grefa Rivadeneyra (2019)

Análisis

Al evaluar la visión mediante el cuestionario se determinó un 67,86% de nivel de confianza, ya que la visión define claramente lo que quiere ser a largo plazo, además de ser clara y de fácil percepción, sin embargo, su riesgo es de 32,14% ya que su difusión no es suficiente.

Realizado por: M.G.	Fecha: 22/07/2019
Revisado por: L.E.-M.F.	Fecha: 19/09/2019

AMBIENTE DE CONTROL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018				AMC 1/2				
ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda, sucursal Tena NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión PERÍODO: Año 2018 COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL OBJETIVO: Evaluar a la Cooperativa para identificar la administración de riesgo, la integridad, valores éticos y el ambiente en el cual ellos operan el personal administrativo.								
Nº	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIÓN				
1	¿La administración ha socializado los objetivos de la Cooperativa?	0	X	La Cooperativa no cuenta con objetivos. *HH1				
2	¿Conoce usted, el código de ética, los reglamentos y la normativa que rige la Cooperativa?	X	0	Si existe, pero no ha sido socializado. *HH2				
3	¿Los valores éticos rigen la conducta del personal de la Cooperativa, orientando su integridad y compromiso hacia la consecución de política integrada?	X	0					
4	¿Existen sanciones para quienes no respetan los valores éticos?	X	0	No se ha impuesto ninguna sanción ≠				
5	¿Cree usted que en la Cooperativa ha existido fraude financiero?	0	X					
6	¿El organigrama estructural define claramente las líneas de autoridad, responsabilidad y dependencia?	X	0	Mantienen estructura del organigrama de la matriz ✓ .				
7	¿El Gerente de la Sucursal Tena posee la experiencia y los conocimientos requeridos en función de su cargo?	X	0	No se realizó ningún concurso de merecimiento ≠				
8	¿Existe una adecuada segregación de funciones?	0	X					
9	¿La normativa de la Cooperativa es actualizada permanentemente?	X	0	Se lo realiza en la matriz ✓ .				
10	¿La infraestructura es adecuada para el desarrollo eficiente de las actividades?	0	X	No cuentan con infraestructura propia *HH3				
	Σ TOTAL	6	4					
<table border="1"> <tr> <td>Realizado por: M.G.</td> <td>Fecha: 25/07/2019</td> </tr> <tr> <td>Revisado por: L.E.-M.F.</td> <td>Fecha: 19/09/2019</td> </tr> </table>					Realizado por: M.G.	Fecha: 25/07/2019	Revisado por: L.E.-M.F.	Fecha: 19/09/2019
Realizado por: M.G.	Fecha: 25/07/2019							
Revisado por: L.E.-M.F.	Fecha: 19/09/2019							

AMBIENTE DE CONTROL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018		AMC 2/2																		
DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA																				
<p> CONFIANZA PONDERADA = $\frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$ CONFIANZA PONDERADA = $\frac{6}{10} * 100$ CONFIANZA PONDERADA = 60% RIESGO PONDERADO = 40% </p>																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE CONFIANZA</th></tr> <tr> <th>BAJO</th><th>MEDIO</th><th>ALTO</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>15-50%</td><td>51-75%</td><td>76-95%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE RIESGO</th></tr> <tr> <th>ALTO</th><th>MEDIO</th><th>BAJO</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>85-50%</td><td>49-25%</td><td>24-50%</td></tr> </tbody> </table>			NIVEL DE CONFIANZA			BAJO	MEDIO	ALTO	15-50%	51-75%	76-95%	NIVEL DE RIESGO			ALTO	MEDIO	BAJO	85-50%	49-25%	24-50%
NIVEL DE CONFIANZA																				
BAJO	MEDIO	ALTO																		
15-50%	51-75%	76-95%																		
NIVEL DE RIESGO																				
ALTO	MEDIO	BAJO																		
85-50%	49-25%	24-50%																		
ANÁLISIS:																				
<p>Mediante cuestionarios se pudo evaluar el componente AMBIENTE DE CONTROL, el cual comprende un conjunto de conductas y circunstancias que definen el accionar de la Cooperativa, donde obtuvo una confianza del 60% considerada como media gracias al entorno organizacional favorable regido por la práctica de valores y normas apropiadas para generar un ambiente correcto, por otra parte se obtuvo un riesgo del 40% que si bien es considerado como bajo; ya que la Cooperativa no cuenta con objetivos para cumplir con sus estrategias financieras y la estructura no adecuada para brindar un buen servicio a los socios; además de que no es socializado el código de ética dentro del personal administrativo de la Cooperativa.</p>																				
Realizado por: M.G.		Fecha: 25/07/2019																		
Revisado por: L.E.-M.F.		Fecha: 19/09/2019																		

EVALUACIÓN DE RIESGOS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018				ER 1/2
ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda, sucursal Tena NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión PERÍODO: Año 2018 COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS OBJETIVO: Determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en la Cooperativa.				
Nº	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿La misión y visión de la Cooperativa son claros y conducen al cumplimiento de metas?	X	0	
2	¿Se comunica oportunamente la información importante aquellos que debe tomar acción?	0	X	Se debe reportar a la matriz para la toma de decisiones *HH4
3	¿Se identifica los riesgos y se discuten abiertamente con el Gerente de la sucursal?	0	X	El Gerente recopila información para emitir el problema a la matriz *HH5
4	Existen procesos que permitan dar respuesta a los riesgos que puedan afectar a la Cooperativa	0	X	
5	¿Están en capacidad de reaccionar frente a los riesgos provenientes de fuentes externas?	X	0	Las decisiones siempre lo toma la matriz√.
6	¿Se evalúan constantemente los recursos, procesos y actividades?	X	0	Realiza la matriz ≠
7	¿La valoración del riesgo se realiza usando el juicio profesional y la experiencia?	X	0	La matriz se encarga de valorizar≠.
8	¿Se comparte el riesgo con terceras personas o entidades?	0	X	
9	¿Se han adoptado medidas para superar debilidades de Control Interno, detectadas en auditorías anteriores?	0	X	El personal administrativo desconoce los resultados de otras auditorías. *HH6
10	¿Se comunica al personal del área sobre los posibles riesgos que puedan afectar a la Cooperativa?	0	X	El Gerente recopila información para emitir el problema a la matriz *HH7
	Σ TOTAL	4	6	
		Realizado por: M.G.		Fecha: 02/08/2019
		Revisado por: L.E.-M.F.		Fecha: 19/09/2019

EVALUACIÓN DE RIESGO COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018		ER 2/2																		
DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA																				
<p> CONFIANZA PONDERADA = $\frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$ CONFIANZA PONDERADA = $\frac{4}{10} * 100$ CONFIANZA PONDERADA = 40% RIESGO PONDERADO = 60% </p>																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE CONFIANZA</th></tr> <tr> <th>BAJO</th><th>MEDIO</th><th>ALTO</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>15-50%</td><td>51-75%</td><td>76-95%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE RIESGO</th></tr> <tr> <th>ALTO</th><th>MEDIO</th><th>BAJO</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>85-50%</td><td>49-25%</td><td>24-50%</td></tr> </tbody> </table>			NIVEL DE CONFIANZA			BAJO	MEDIO	ALTO	15-50%	51-75%	76-95%	NIVEL DE RIESGO			ALTO	MEDIO	BAJO	85-50%	49-25%	24-50%
NIVEL DE CONFIANZA																				
BAJO	MEDIO	ALTO																		
15-50%	51-75%	76-95%																		
NIVEL DE RIESGO																				
ALTO	MEDIO	BAJO																		
85-50%	49-25%	24-50%																		
ANÁLISIS:																				
<p>Al analizar el componente EVALUACIÓN DE RIESGOS definido como la probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado que podría perjudicar a la Cooperativa, se obtuvo un nivel de confianza del 40% considerada como bajo ya que se toma todas las medidas correspondientes para evitar un riesgo administrativo además tomando en cuenta que al llevar 9 años en el cantón Tena brindando sus servicios financieros no se ha realizado ningún tipo de auditoría, sin embargo existe un riesgo del 60% porque el Gerente de la sucursal Tena no puede tomar decisiones inmediatas del riesgo ocurrientes porque debe realizar un informe a la matriz para que ellos se encargue de resolver cualquier inconveniente de cada una de las áreas dentro de la Cooperativa; debido a eso se deberán tomar en cuenta ciertas falencias con las que cuentan para así aumentar su nivel de confianza en cuanto a la evaluación del riesgo.</p>																				
Realizado por: M.G.		Fecha: 02/08/2019																		
Revisado por: L.E.-M.F.		Fecha: 19/09/2019																		

ACTIVIDADES DE CONTROL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018				ACC 1/2				
ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda, sucursal Tena NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión PERÍODO: Año 2018 COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL								
OBJETIVO: Determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en la Cooperativa.								
Nº	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIÓN				
1	¿El cargo que usted ocupa está en función a su perfil profesional?	0	X	No existen fuentes de trabajo al perfil profesional de cada persona ≠				
2	¿El Gerente evalúa periódicamente al personal administrativo de la Cooperativa sucursal Tena?	0	X	Evalúa el Gerente de la matriz *HH8				
3	¿La Cooperativa cuenta con sistemas tecnológicos que permita el buen desempeño de sus funciones?	X	0					
4	¿Existe una descripción de los cargos conforme al organigrama estructural?	0	X	En la Matriz; a un no así en la sucursal Tena *HH9				
5	¿Cada área opera coordinadamente para contribuir al logro de la misión, visión y objetivo?	X	0	No tiene objetivos *HH1				
6	¿Se actualizan periódicamente las políticas y procedimientos en el área administrativa?	X	0	Se encarga la matriz ≠				
7	¿Para las distintas actividades o transacciones en la entidad, se tienen autorización del Gerente de la sucursal Tena?	X	0	Con el debido informe a la matriz se obtiene distintas actividades o transacciones *HH9				
8	¿Tiene usted conocimiento de los indicadores económicos y financieros que maneja la Cooperativa?	X	0					
9	¿La Cooperativa posee alguna práctica ecológica como reciclaje de papel, cartón, plástico, etc.?	X	0					
	Σ TOTAL	6	3					
<table border="1"> <tr> <td>Realizado por: M.G.</td> <td>Fecha: 06/08/2019</td> </tr> <tr> <td>Revisado por: L.E.-M.F.</td> <td>Fecha: 19/09/2019</td> </tr> </table>					Realizado por: M.G.	Fecha: 06/08/2019	Revisado por: L.E.-M.F.	Fecha: 19/09/2019
Realizado por: M.G.	Fecha: 06/08/2019							
Revisado por: L.E.-M.F.	Fecha: 19/09/2019							

ACTIVIDADES DE CONTROL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018		ACC 2/2																		
DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA																				
<p> CONFIANZA PONDERADA = $\frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$ CONFIANZA PONDERADA = $\frac{6}{9} * 100$ CONFIANZA PONDERADA = 66,67% RIESGO PONDERADO = 33,33% </p>																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE CONFIANZA</th></tr> <tr> <th>BAJO</th><th>MEDIO</th><th>ALTO</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>15-50%</td><td>51-75%</td><td>76-95%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE RIESGO</th></tr> <tr> <th>ALTO</th><th>MEDIO</th><th>BAJO</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>85-50%</td><td>49-25%</td><td>24-50%</td></tr> </tbody> </table>			NIVEL DE CONFIANZA			BAJO	MEDIO	ALTO	15-50%	51-75%	76-95%	NIVEL DE RIESGO			ALTO	MEDIO	BAJO	85-50%	49-25%	24-50%
NIVEL DE CONFIANZA																				
BAJO	MEDIO	ALTO																		
15-50%	51-75%	76-95%																		
NIVEL DE RIESGO																				
ALTO	MEDIO	BAJO																		
85-50%	49-25%	24-50%																		
ANÁLISIS:																				
<p>Al evaluar el componente ACTIVIDADES DE CONTROL relacionadas con determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en la Cooperativa, se obtuvo un nivel de confianza del 66,67% considerada como medio, gracias a que la Cooperativa cumple con los niveles de eficiencia y economía, como en utilizar recursos humanos, financieros, tecnológicos, materiales y el tiempo, en cuanto al nivel de riesgo se obtuvo un resultado de 33,33% que si bien es cierto se considera como bajo pero se deben tomar ciertas acciones correctivas en el caso de detectar desviaciones e incumplimientos como el objetivo de la Cooperativa y los cargos de acuerdo al nivel profesional.</p>																				
Realizado por: M.G.		Fecha: 06/08/2019																		
Revisado por: L.E.-M.F.		Fecha: 19/09/2019																		

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018				IC 1/2				
ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda, sucursal Tena NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión PERÍODO: Año 2018 COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN OBJETIVO: Establecer una comunicación amplia y una información con veracidad, oportunidad, confiabilidad y transparencia.								
Nº	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIÓN				
1	¿Existe coordinación, comunicación e información eficaz con el personal de la Cooperativa, que permita la atención oportuna de los socios?	X	0	Los canales de comunicación son horizontales. *HH10				
2	¿Existe canales de comunicación abiertos y de forma circular?	0	X					
3	¿Existen comunicación abierta con todo el personal interno?	X	0					
4	¿Se evalúa la calidad de la comunicación para determinar el cumplimiento de las metas?	X	0	La matriz se encarga del proceso✓.				
5	¿Los resultados son comunicados con claridad y efectividad?	X	0					
6	¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?	X	0					
7	¿Le comunican las deficiencias del sistema de control interno de forma oportuna a cada una de las áreas para aplicar medidas correctivas?	0	X					
8	¿Son comunicadas de manera oportuna las falencias existentes en manejo de los recursos informáticos?	0	X					
9	¿Se mantienen canales de comunicación, con terceros relacionados?	0	X					
10	¿Existe información suficiente, confiable y oportuna para dar seguimiento a la evaluación del sistema de control interno de la Cooperativa?	X	0	La matriz se encarga del proceso✓.				
	Σ TOTAL	6	4					
<table border="1"> <tr> <td>Realizado por: M.G.</td> <td>Fecha: 09/08/2019</td> </tr> <tr> <td>Revisado por: L.E.-M.F.</td> <td>Fecha: 19/09/2019</td> </tr> </table>					Realizado por: M.G.	Fecha: 09/08/2019	Revisado por: L.E.-M.F.	Fecha: 19/09/2019
Realizado por: M.G.	Fecha: 09/08/2019							
Revisado por: L.E.-M.F.	Fecha: 19/09/2019							

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018		ACC 2/2																		
DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA																				
<p> CONFIANZA PONDERADA = $\frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$ CONFIANZA PONDERADA = $\frac{6}{10} * 100$ CONFIANZA PONDERADA = 60% RIESGO PONDERADO = 40% </p>																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE CONFIANZA</th></tr> <tr> <th>BAJO</th><th>MEDIO</th><th>ALTO</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>15-50%</td><td>51-75%</td><td>76-95%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE RIESGO</th></tr> <tr> <th>ALTO</th><th>MEDIO</th><th>BAJO</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>85-50%</td><td>49-25%</td><td>24-50%</td></tr> </tbody> </table>			NIVEL DE CONFIANZA			BAJO	MEDIO	ALTO	15-50%	51-75%	76-95%	NIVEL DE RIESGO			ALTO	MEDIO	BAJO	85-50%	49-25%	24-50%
NIVEL DE CONFIANZA																				
BAJO	MEDIO	ALTO																		
15-50%	51-75%	76-95%																		
NIVEL DE RIESGO																				
ALTO	MEDIO	BAJO																		
85-50%	49-25%	24-50%																		
ANÁLISIS:																				
<p>Al evaluar el componente INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN relacionadas con establecer una comunicación amplia y una información con veracidad, oportunidad, confiabilidad y transparencia en la Cooperativa, se obtuvo un nivel de confianza del 60% considerada como medio, gracias a que la Cooperativa cumple con una coordinación en información y comunicación suficiente, confiable y oportuna con los socios (clientes), en cuanto al nivel de riesgo se obtuvo un resultado de 40% que si bien es cierto se considera como bajo por qué se debe resguardar la información y comunicación celosamente del área administrativa y financiera con personal externo para que no exista ningún tipo de riesgo.</p>																				
Realizado por: M.G.		Fecha: 09/08/2019																		
Revisado por: L.E.-M.F.		Fecha: 19/09/2019																		

ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018				ACS 1/2
ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda, sucursal Tena NATURALEZA DEL TRABAJO: Auditoría de Gestión PERÍODO: Año 2018 COMPONENTE: ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN				
OBJETIVO: Establecer si las actividades de monitoreo sobre la efectividad del Control Interno son prácticas y seguras en las operaciones diarias de la Cooperativa.				
Nº	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIÓN
1	¿Se realiza un seguimiento permanente para establecer si el Control Interno sigue funcionando adecuadamente?	0	X	No se ha realizado un seguimiento de Control Interno* HH11
2	¿Se utilizan indicadores de gestión para detectar ineficiencias, abusos o despilfarros?	0	X	No se aplican indicadores.* HH12
3	¿El Gerente de la Sucursal Tena realiza una evaluación por sus medios para verificar la correcta ejecución de actividades?	X	0	La evaluación es interna y no se expone a la matriz ≠ .
4	¿Tiene usted conocimiento de los indicadores económicos y financieros que maneja la Cooperativa?	X	0	
5	¿Tiene usted conocimiento, si la Cooperativa maneja un Sistema de Control Interno para la toma de decisiones?	0	X	Se rige a la matriz* HH13
6	¿Cuentan con un registro de los socios actualizados para su debida identificación y atención al usuario?	X	0	
7	¿Una evaluación de control interno podría mejorar la eficiencia, eficacia y economía de la Cooperativa?	X	0	
8	¿Se realiza publicaciones de resultados y distribución de utilidades?	0	X	Información reservada ✓ .
9	¿La Cooperativa cumple con las políticas, normas y reglamentos de la Superintendencia de economía popular y solidaria?	X	0	
	Σ TOTAL	5	4	
		Realizado por: M.G.		Fecha: 12/08/2019
		Revisado por: L.E.-M.F.		Fecha: 19/09/2019

ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018		ACS 2/2																		
DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA																				
<p> CONFIANZA PONDERADA = $\frac{\text{Calificación Total}}{\text{Ponderación Total}} * 100$ CONFIANZA PONDERADA = $\frac{5}{9} * 100$ CONFIANZA PONDERADA = 55.56% RIESGO PONDERADO = 44.44% </p>																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE CONFIANZA</th></tr> <tr> <th>BAJO</th><th>MEDIO</th><th>ALTO</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>15-50%</td><td>51-75%</td><td>76-95%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE RIESGO</th></tr> <tr> <th>ALTO</th><th>MEDIO</th><th>BAJO</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>85-50%</td><td>49-25%</td><td>24-50%</td></tr> </tbody> </table>			NIVEL DE CONFIANZA			BAJO	MEDIO	ALTO	15-50%	51-75%	76-95%	NIVEL DE RIESGO			ALTO	MEDIO	BAJO	85-50%	49-25%	24-50%
NIVEL DE CONFIANZA																				
BAJO	MEDIO	ALTO																		
15-50%	51-75%	76-95%																		
NIVEL DE RIESGO																				
ALTO	MEDIO	BAJO																		
85-50%	49-25%	24-50%																		
ANÁLISIS:																				
<p>Al evaluar el componente ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN relacionadas con determinar sobre la efectividad del Control Interno en la Cooperativa, se obtuvo un nivel de confianza del 55.56% considerada como medio, gracias a que una evaluación de control interno podría mejorar la eficiencia, eficacia y economía de la Cooperativa; en cuanto al nivel de riesgo se obtuvo un resultado de 44.44% que si bien es cierto se considera como bajo por qué no se ha realizado un seguimiento de control interno y no se utiliza indicadores de gestión.</p>																				
Realizado por: M.G.		Fecha: 12/08/2019																		
Revisado por: L.E.-M.F.		Fecha: 19/09/2019																		

MATRIZ DE PONDERACIÓN COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			MP 1/1
La evaluación del control interno se realizó con el debido cuestionario de acuerdo al método del COSO III, como lo establece la investigación para determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en la Cooperativa.			
MATRIZ DE PONDERACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO			
Nº	COMPONENTE	CONFIANZA PONDERADA	RIESGO PONDERADA
1	Ambiente de Control	60%	40%
2	Evaluación de Riesgos	40%	60%
3	Actividades de Control	66,67%	33,33%
4	Información y Comunicación	60%	40%
5	Actividades de supervisión	55,56%	44,44%
ΣTOTAL		282,23	217,77
PROMEDIO		56,45	43,55

ANÁLISIS:

Una vez realizada la evaluación del sistema de Control Interno a la Cooperativa se puede evidenciar que se obtuvo un nivel de confianza del 56,45% gracias a que el personal administrativos cumple con los 17 principios de Control Interno según el COSO III, sin embargo existe un riesgo del 43,55% que si bien es cierto se considera como bajo, deben tomar en cuenta algunas recomendaciones para mitigar falencias existentes, fortalecer sus componentes de Control Interno de manera oportuna y evitar posibles riesgo futuros, con el apoyo de la presente auditoría de gestión.

Realizado por: M.G.	Fecha: 15/08/2019
Revisado por:L.E.-M.F.	Fecha: 19/09/2019

<p style="text-align: center;">COMUNICACIÓN DE RESULTADOS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</p>	<p style="text-align: center;">CR 1/4</p>				
<p style="text-align: right;">Tena, 19 de agosto del 2019</p> <p>Eco. Carlos Gallo GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA SUCURSAL TENA Presente. -</p> <p>De mi consideración:</p> <p>De conformidad a la orden de trabajo 001 del 11 de julio del 2019, para la ejecución de la AUDITORÍA GESTIÓN en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA SUCURSAL TENA, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018, se desarrolló la evaluación al Control Interno al personal administrativo, mediante el COSO III.</p> <p>Los resultados encontrados son puestos a su consideración para la orientación adecuada del sistema de control interno de la entidad.</p> <p style="text-align: center;">EVALUACIÓN AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO, COSO III</p> <p style="text-align: center;">COMPONENTE 1: AMBIENTE DE CONTROL</p> <p>CONCLUSIÓN</p> <p>Al realizar la encuesta sobre la Evaluación al Sistema de Control Interno, COSO III; con el componente 1 del Ambiente de Control se pudo evidenciar que en la Cooperativa ninguno de los 5 principios han sido socializados porque no demuestran compromiso con la integridad y valores éticos, no ejerce responsabilidad de supervisión ya que los objetivos no han sido socializados por la administración; no cuentan con infraestructura propia para brindar un buen servicio a la sociedad del cantón Tena y por ende no cumplen con las normativas vigentes de la entidad financiera.</p> <table border="1" data-bbox="810 1850 1431 1921"> <tr> <td>Realizado por: M.G.</td><td>Fecha: 19/08/2019</td></tr> <tr> <td>Revisado por: L.E.-M.F.</td><td>Fecha: 19/09/2019</td></tr> </table>		Realizado por: M.G.	Fecha: 19/08/2019	Revisado por: L.E.-M.F.	Fecha: 19/09/2019
Realizado por: M.G.	Fecha: 19/08/2019				
Revisado por: L.E.-M.F.	Fecha: 19/09/2019				

<p style="text-align: center;">COMUNICACIÓN DE RESULTADOS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</p>	<p style="text-align: center;">CR 2/4</p>				
<p>RECOMENDACIÓN</p> <p>Para crear una conciencia de ambiente de Control, el Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ocus Ltda., sucursal Tena; deberá socializar los compromisos con la integridad y valores éticos; proponer realizar los objetivos de la Cooperativa para ejercer responsabilidad de supervisión, demostrar compromiso con el servicio financiero y hacer cumplir las responsabilidades como establece la normativa vigente al personal administrativo; además deberán proyectar infraestructura propia y adecuada para el buen servicio a los socios y clientes del cantón Tena.</p> <p style="text-align: center;">COMPONENTE 2: EVALUACIÓN DE RIESGOS</p> <p>CONCLUSIÓN</p> <p>Al realizar la encuesta sobre la Evaluación al Sistema de Control Interno, COSO III; con el componente 2 de Evaluación de Riesgos se pudo evidenciar que la Cooperativa al evaluar los riesgos incumple con el principio 6 al no especificar los objetivos relevantes de la Cooperativa, al identificar el riesgo no comunica oportunamente la información para la toma de decisiones, no se evalúa el riesgo en forma inmediata, no se discuten abiertamente con el Gerente de la Sucursal; y mantienen en forma reservada el principio 8 de evaluar un riesgo de fraude.</p> <p>RECOMENDACIÓN</p> <p>Para identificar, medir, priorizar, controlar, mitigar, monitorear y comunicar los riesgos de la Cooperativa el Gerente de la Sucursal deberá realizar un proceso de evaluación de riesgo interno donde especifique los objetivos relevantes, identifique, analice, evalúe los riesgos para resolver cambios importantes con el personal administrativo y el servicio que brinda a los clientes dentro del cantón Tena.</p> <table border="1" data-bbox="810 1850 1430 1915"> <tr> <td>Realizado por: M.G.</td><td>Fecha: 19/08/2019</td></tr> <tr> <td>Revisado por: L.E.-M.F.</td><td>Fecha: 19/09/2019</td></tr> </table>		Realizado por: M.G.	Fecha: 19/08/2019	Revisado por: L.E.-M.F.	Fecha: 19/09/2019
Realizado por: M.G.	Fecha: 19/08/2019				
Revisado por: L.E.-M.F.	Fecha: 19/09/2019				

<p align="center">COMUNICACIÓN DE RESULTADOS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</p>	<p align="center">CR 3/4</p>				
<p align="center">COMPONENTE 3: ACTIVIDADES DE CONTROL</p> <p>CONCLUSIÓN</p> <p>Al realizar la encuesta sobre la Evaluación al Sistema de Control Interno, COSO III; con el componente 3 de Actividades de Control se pudo evidenciar que tiene un nivel de cumplimiento con los principios del Control Interno con utilizar información verídica y relevante dentro del personal interno al seleccionar y desarrollar controles generales sobre tecnología; pero existe deficiencia por que no cumple con desarrollar y seleccionar actividades de control como la evaluación al personal administrativo; no existen una descripción de cargos de acuerdo al organigrama estructural; no cuentan con la debida autorización inmediata de la matriz para las distintas actividades y transacciones en la sucursal.</p> <p>RECOMENDACIÓN</p> <p>El Gerente deberá hacer cumplir los principios para mejorar las actividades de control especialmente con la segregación de funciones de acuerdo al organigrama estructural; y deberá implementar los objetivos para la toma de decisiones internas en beneficio del buen servicio a los clientes y socios del cantón Tena y luego emitir un informe correspondiente a la matriz donde se establezca los cumplimientos de las normativas de la Cooperativa.</p> <p align="center">COMPONENTE 4: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p> <p>CONCLUSIÓN</p> <p>Al realizar la encuesta sobre la Evaluación al Sistema de Control Interno, COSO III; con el componente 4 de Información y Comunicación se pudo evidenciar que no se cumple con los principios del control interno ya que existe un canal de comunicación e información en forma horizontal es decir que los datos no sólo deben ser identificados, capturados y procesados, sino también comunicados al personal administrativo en forma oportuna.</p> <table border="1" data-bbox="810 1899 1430 1966"> <tr> <td>Realizado por: M.G.</td><td>Fecha: 19/08/2019</td></tr> <tr> <td>Revisado por: L.E.-M.F.</td><td>Fecha: 19/09/2019</td></tr> </table>		Realizado por: M.G.	Fecha: 19/08/2019	Revisado por: L.E.-M.F.	Fecha: 19/09/2019
Realizado por: M.G.	Fecha: 19/08/2019				
Revisado por: L.E.-M.F.	Fecha: 19/09/2019				

<p style="text-align: center;">COMUNICACIÓN DE RESULTADOS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</p>	<p style="text-align: center;">CR 4/4</p>
<p>RECOMENDACIÓN</p> <p>La Cooperativa debe contar con sistemas o procedimientos de información eficientes, orientados a producir informes sobre la gestión administrativa y financiera; para lograr un manejo y control.</p> <p style="text-align: center;">COMPONENTE 5: ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN</p> <p>CONCLUSIÓN</p> <p>Al realizar la encuesta sobre la Evaluación al Sistema de Control Interno, COSO III; con el componente 5 de las actividades de supervisión se pudo evidenciar que no se cumple con los principios de una evaluación continua y/o independiente ya que todas las actividades que se realiza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Tena deben reportar a la matriz y pedir su debida autorización.</p> <p>RECOMENDACIÓN</p> <p>El Gerente de la Cooperativa de la sucursal Tena deberá aplicar los principios correspondientes a este componente para realizar evaluaciones continuas en forma interna dentro de la entidad financiera; además deberá evaluar y comunicar en forma eficiente los riesgos del proceso administrativo para la toma de decisiones en forma inmediata.</p> <p>Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.</p> <p>Atentamente;</p> <p style="text-align: center;">Sra. Marcia Betty GrefaRivadeneira AUTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN</p>	
<p>Realizado por: M.G.</p>	<p>Fecha: 19/08/2019</p>
<p>Revisado por: L.E.-M.F.</p>	<p>Fecha: 19/09/2019</p>

3.8.2.3. FASE III: DESARROLLO DE HALLAZGOS

ARCHIVO CORRIENTE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018		AC
FASE III DESARROLLO DE HALLAZGOS		
Realizado por: M.G.		Fecha: 20/08/2019
Revisado por: L.E.-M.		Fecha: 19/09/2019

PROGRAMA DE AUDITORÍA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018				PA
OBJETIVO Emitir un informe final que contenga las respectivas conclusiones y recomendaciones luego de haber realizado la auditoría de Gestión del período 2018.				
N o	PROCEDIMIENTO	REF P/T	ELABORAD O POR	FECHA
1	Elabore hoja de hallazgos	H/H	M.G.	20/08/2019
2	Elabore los Indicadores de Gestión	IG	M.G.	21/08/2019
Realizado por: M.G. Revisado por: L.E.-M.				Fecha: 20/08/2019 Fecha: 19/09/2019

<p style="text-align: center;">HOJA DE HALLAZGOS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</p>	<p style="text-align: center;">HH 1/12</p>				
<p>HALLAZGO 1: AMI 1/2 LA COOPERATIVA NO CUENTA CON OBJETIVOS.</p> <p>CONDICIÓN</p> <p>Al no contar con el objetivo no se cumple con metas y estrategias.</p> <p>CRITERIO</p> <p>Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en el literal b) del Artículo 147, “<i>Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetos a control</i>” menciona en el literal 3. Componente del Control Interno; 3.1 Ambiente Interno con respecto a que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Tena no cuenta con objetivos; en el enunciado 3.1.2. Administración Estratégica “Las organizaciones deben formular el plan estratégico para el período de 4 años mediante el análisis el ambiente externo (conocer oportunidades y amenazas) e interno (conocer fortalezas y debilidades), el mismo que sirve de fundamento para el establecimiento de misión y visión, objetivos, estrategias y valores de la organización”</p> <p>CAUSA</p> <p>La Cooperativa mantiene una política integrada muy bien definida por lo cual no requiere de Objetivos en la entidad financiera.</p> <p>EFFECTO</p> <p>El personal administrativo no tiene clara el cumplimiento de metas y estrategias dentro de la Cooperativa.</p>					
<table border="1"> <tr> <td>Realizado por: M.G.</td><td>Fecha: 20/08/2019</td></tr> <tr> <td>Revisado por: L.E.-M.</td><td>Fecha: 19/09/2019</td></tr> </table>		Realizado por: M.G.	Fecha: 20/08/2019	Revisado por: L.E.-M.	Fecha: 19/09/2019
Realizado por: M.G.	Fecha: 20/08/2019				
Revisado por: L.E.-M.	Fecha: 19/09/2019				

<p style="text-align: center;">HOJA DE HALLAZGOS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</p>	<p style="text-align: center;">HH 2/12</p>
<p>HALLAZGO 2: AMI 1/2LA COOPERATIVA NO SOCIALIZA EL CÓDIGO DE ÉTICA, REGLAMENTOS Y NORMATIVAS.</p> <p>CONDICIÓN</p> <p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Tena pose con un código de ética, reglamento y normas solo que no se cumple ya que la matriz es la que maneja en forma reservada</p> <p>CRITERIO</p> <p>Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en el literal b) del Artículo 147, “<i>Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetos a control</i>” menciona en el literal 3. Componente del Control Interno; 3.1 Ambiente Interno con respecto a que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Tena no socializa el código de ética, reglamentos y normativas en el 3.1.1. Integridad“Los órganos internos y representantes legales de las organizaciones deben gestionar, motivar, difundir y vigilar la observancia de valores éticos, reglamentos y normas”</p> <p>CAUSA</p> <p>Para socializar el código de conducta, reglamentos y normas se debe pedir autorización en la matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda.</p> <p>EFFECTO</p> <p>Dentro de la Cooperativa no se practica valores, desconocimiento de reglamentos y normas, en la cual perjudica el cumplimiento de metas y no existe armonía laboral.</p>	
<p>Realizado por: M.G.</p>	<p>Fecha: 20/08/2019</p>
<p>Revisado por: L.E.-M.</p>	<p>Fecha: 19/09/2019</p>

HOJA DE HALLAZGOS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018		HH 3/12
HALLAZGO 3: AMP½ LA COOPERATIVA NO CUENTA CON INFRAESTRUCTURA PROPIA.		
CONDICIÓN La Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Tena no posee con una infraestructura propia.		
CRITERIO Según la normativa vigente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda; en artículo Art. 2., Domicilio, Responsabilidad, Duración: “El domicilio principal de la Cooperativa es el cantón [Ambato], Provincia [Tungurahua] y, cuando su actividad a si lo demande, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cooperativa podrá abrir oficinas operativas en cualquier parte del territorio nacional”		
CAUSA Al no contar con infraestructura propia la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Tena no pudo brindar sus servicios eficientes y el personal administrativo no puede laborar con comodidad.		
EFFECTO Al ser la Cooperativa de una duración ilimitada dentro de un sector no puede adquirir una infraestructura propia porque en cualquier momento se podrá disolverse y liquidarse por las causas y procedimientos previstos por la Ley de la SEPS		
Realizado por: M.G.		Fecha: 20/08/2019
Revisado por: L.E.-M.		Fecha: 19/09/2019

<p style="text-align: center;">HOJA DE HALLAZGOS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</p>	<p style="text-align: center;">HH 4/12</p>				
<p>HALLAZGO 4: ER½ LA COOPERATIVA NO COMUNICA OPORTUNAMENTE LA INFORMACIÓN IMPORTANTE PARA LA TOMA DE DECISIONES.</p> <p>CONDICIÓN</p> <p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Tena no comunica oportunamente la información importante para la toma de decisiones.</p> <p>CRITERIO</p> <p>Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en el literal b) del Artículo 147, “<i>Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetos a control</i>” menciona en el literal 3. Componente del Control Interno; 3.2 Evaluación de Riesgo con respecto a que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Tena no comunica oportunamente la información importante para la toma de decisiones en el 3.2.1.</p> <p>Identificación de Riesgo “La administración debe considerar los riesgos en todos los niveles de la organización y tomar las acciones necesarias para responder a éstos”</p> <p>CAUSA</p> <p>Deficiencia en la identificación de riesgos oportunos.</p> <p>EFFECTO</p> <p>No puede tomar acciones necesarias para responder al mismo.</p>					
<table border="1"> <tr> <td>Realizado por: M.G.</td><td>Fecha: 20/08/2019</td></tr> <tr> <td>Revisado por: L.E.-M.</td><td>Fecha: 19/09/2019</td></tr> </table>		Realizado por: M.G.	Fecha: 20/08/2019	Revisado por: L.E.-M.	Fecha: 19/09/2019
Realizado por: M.G.	Fecha: 20/08/2019				
Revisado por: L.E.-M.	Fecha: 19/09/2019				

<p style="text-align: center;">HOJA DE HALLAZGOS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</p>	<p style="text-align: center;">HH 5/12</p>				
<p>HALLAZGO 5: ER ½ EN LA COOPERATIVA NO SE IDENTIFICA LOS RIESGOS Y NO SE DISCUTEN ABIERTAMENTE CON EL GERENTE DE LA SUCURSAL</p> <p>CONDICIÓN</p> <p>En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Tena no se identifican los riesgos y no se discuten abiertamente con el Gerente.</p> <p>CRITERIO</p> <p>Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en el literal b) del Artículo 147, “<i>Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetos a control</i>” menciona en el literal 3. Componente del Control Interno; 3.2 Evaluación de Riesgo con respecto a que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Tena no se identifican los riesgos y no se discuten abiertamente con el Gerente en el 3.2.1. Identificación de Riesgo “Los directivos de la organización deben identificar los factores internos y externos que podrían afectar a la consecución de sus objetivos y analizar los peligros existentes como base para determinar cómo se deben gestionar. Una vez identificados estos factores, se puede considerar su relevancia y la calificación como riesgos”</p> <p>CAUSA</p> <p>Deficiencia en la identificación de riesgos oportunos y falta de comunicación con el Gerente.</p> <p>EFFECTO</p> <p>No puede tomar acciones necesarias para responder al mismo.</p>					
<table border="1"> <tr> <td>Realizado por: M.G.</td><td>Fecha: 20/08/2019</td></tr> <tr> <td>Revisado por: L.E.-M.</td><td>Fecha: 19/09/2019</td></tr> </table>		Realizado por: M.G.	Fecha: 20/08/2019	Revisado por: L.E.-M.	Fecha: 19/09/2019
Realizado por: M.G.	Fecha: 20/08/2019				
Revisado por: L.E.-M.	Fecha: 19/09/2019				

<p style="text-align: center;">HOJA DE HALLAZGOS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</p>	<p style="text-align: center;">HH 6/12</p>
<p>HALLAZGO 6: ER ½ EN LA COOPERATIVA NO SE HA REALIZADO NINGÚN TIPO DE AUDITORÍA</p> <p>CONDICIÓN</p> <p>En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Tena no se ha realizado ningún tipo de auditoría.</p> <p>CRITERIO</p> <p>Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en el literal b) del Artículo 147, “<i>Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetos a control</i>” menciona en el literal 3. Componente del Control Interno; 3.2 Evaluación de Riesgo con respecto a que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Tena no se identifican los riesgos y no se discuten abiertamente con el Gerente en el 3.2.3. Respuesta al Riesgo “Desarrollo de acciones: Implementarán un plan de acción que permita poner en marcha la respuesta al riesgo seleccionado y lograr contrarrestar cualquier perjuicio a la organización”</p> <p>CAUSA</p> <p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Tena, tiene que regirse a las disposiciones y cumplir las normativas de la Matriz.</p> <p>EFFECTO</p> <p>La Cooperativa de la sucursal Tena, al no contar con ningún tipo de auditoría dentro de la entidad financiera no puede tomar decisiones, identificar, evaluar y dar respuestas a los riesgos.</p>	
<p>Realizado por: M.G.</p> <p>Revisado por: L.E.-M.</p>	<p>Fecha: 20/08/2019</p> <p>Fecha: 19/09/2019</p>

<p style="text-align: center;">HOJA DE HALLAZGOS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</p>	<p style="text-align: center;">HH 7/12</p>				
<p>HALLAZGO 7: ER 1/2 EN LA COOPERATIVA NO SE COMUNICA AL PERSONAL DEL ÁREA DE LOS POSIBLES RIESGOS</p> <p>CONDICIÓN</p> <p>En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Tena no se comunica al personal del área de los posibles riesgos.</p> <p>CRITERIO</p> <p>Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en el literal b) del Artículo 147, “<i>Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetos a control</i>” menciona en el literal 3. Componente del Control Interno; 3.3 Evaluación de Riesgo con respecto a que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Tena no se identifican los riesgos y no se discuten abiertamente con el Gerente en el 3.2.2. Valoración del Riesgo “La valoración de riesgo consiste en la identificación y análisis de las fuentes de riesgo internas y externas que pueden ser relevantes para la consecución de los objetivos previstos, para ello, se suelen considerar la estimación de la probabilidad de ocurrencia del suceso que genera la desviación respecto de los objetivos institucionales, y las consecuencias (impactos) de dicha desviación.”</p> <p>CAUSA</p> <p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Tena, tiene que regirse a las disposiciones y cumplir las normativas de la Matriz.</p> <p>EFFECTO</p> <p>La Cooperativa de la sucursal Tena, no puede tomar decisiones y dar respuestas al riesgo en forma inmediata.</p> <table border="1" data-bbox="799 1854 1412 1982"> <tr> <td data-bbox="799 1854 1131 1890">Realizado por: M.G.</td><td data-bbox="1131 1854 1412 1890">Fecha: 20/08/2019</td></tr> <tr> <td data-bbox="799 1890 1131 1926">Revisado por: L.E.-M.</td><td data-bbox="1131 1890 1412 1926">Fecha: 19/09/2019</td></tr> </table>		Realizado por: M.G.	Fecha: 20/08/2019	Revisado por: L.E.-M.	Fecha: 19/09/2019
Realizado por: M.G.	Fecha: 20/08/2019				
Revisado por: L.E.-M.	Fecha: 19/09/2019				

<p style="text-align: center;">HOJA DE HALLAZGOS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</p>	<p style="text-align: center;">HH 8/12</p>
<p>HALLAZGO 8: ACC 1/2 EL GERENTE DE LA COOPERATIVA SUCURSAL TENA NO EVALÚA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO</p> <p>CONDICIÓN</p> <p>El Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Tena no evalúa al personal administrativo.</p> <p>CRITERIO</p> <p>Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en el literal b) del Artículo 147, “<i>Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetos a control</i>” menciona en el literal 3. Componente del Control Interno; 3.3 Evaluación de Riesgo con respecto a que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Tena no evalúa al personal administrativo en el 3.3.3. Supervisión “El Gerente o el Administrador y demás directivos establecerán procedimientos para asegurar que el sistema de control interno está funcionando adecuadamente. La supervisión puede llevarse a cabo de dos formas: a través de actividades y evaluaciones recurrentes, o evaluaciones posteriores”</p> <p>CAUSA</p> <p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., no se socializa los sistemas de control interno y no cuenta con indicadores de Gestión.</p> <p>EFFECTO</p> <p>Las actividades de control no pueden generalizarse, no pueden responder a las necesidades del personal administrativo en la Cooperativa.</p>	
<p>Realizado por: M.G.</p> <p>Revisado por: L.E.-M.</p>	<p>Fecha: 20/08/2019</p> <p>Fecha: 19/09/2019</p>

<p style="text-align: center;">HOJA DE HALLAZGOS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</p>	<p style="text-align: center;">HH 9/12</p>				
<p>HALLAZGO 9: ER½ EN LA COOPERATIVA NO EXISTE UNA DESCRIPCIÓN DE LOS CARGOS CONFORME AL ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.</p> <p>CONDICIÓN</p> <p>En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Tena no existe una descripción de cargos conforme al organigrama estructural.</p> <p>CRITERIO</p> <p>Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en el literal b) del Artículo 147, “<i>Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetos a control</i>” menciona en el literal 3. Componente del Control Interno; 3.3 Evaluación de Riesgo con respecto a que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Tena no existe una descripción de los cargos conforme al organigrama estructural en el 3.3.1. Separación de funciones y rotación de labores “El Gerente o el Administrador y los directivos de cada organización deberán definir las funciones de sus empleados y la rotación de las tareas, de manera que exista independencia, separación de funciones incompatibles y reducción del riesgo de errores o acciones irregulares.”</p> <p>CAUSA</p> <p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Tena, no se realizó una Auditoría de Gestión.</p> <p>EFFECTO</p> <p>Desorganización en la atención al cliente; deficiencia en la comunicación e información; e incumplimiento de política integrada.</p>					
<table border="1"> <tr> <td>Realizado por: M.G.</td><td>Fecha: 20/08/2019</td></tr> <tr> <td>Revisado por: L.E.-M.</td><td>Fecha: 19/09/2019</td></tr> </table>		Realizado por: M.G.	Fecha: 20/08/2019	Revisado por: L.E.-M.	Fecha: 19/09/2019
Realizado por: M.G.	Fecha: 20/08/2019				
Revisado por: L.E.-M.	Fecha: 19/09/2019				

<p align="center">HOJA DE HALLAZGOS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</p>	<p align="center">HH 10/12</p>
<p>HALLAZGO 10: IC½ EN LA COOPERATIVA EXISTE UN CANAL DE INFORMACIÓN y COMUNICACIÓN HORIZONTAL.</p> <p>CONDICIÓN</p> <p>En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Tena existe una un canal de información y comunicación horizontal.</p> <p>CRITERIO</p> <p>Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en el literal b) del Artículo 147, “<i>Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetos a control</i>” menciona en el literal 3. Componente del Control Interno; 3.4 Información y Comunicación con respecto a que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Tena tiene un canal de información y comunicación horizontal “El Gerente o el Administrador y los directivos de la entidad deben identificar, obtener y comunicar información adecuada y oportuna. La entidad debe contar con sistemas o procedimientos de información eficientes, orientados a producir informes sobre la gestión administrativa, financiera y operativa; para así lograr su manejo y control.”</p> <p>CAUSA</p> <p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Tena, no puede actuar ante cualquier coyuntura con respecto a la información y comunicación con los servicios financieros que otorga dentro del cantón Tena.</p> <p>EFFECTO</p> <p>Información y comunicación son directas con la Matriz y Sucursal de la Cooperativa no puede socializar ante cualquier coyuntura con el Gerente de la Sucursal y no se puede tomar decisiones inmediatas.</p>	
<p>Realizado por: M.G.</p>	<p>Fecha: 20/08/2019</p>
<p>Revisado por: L.E.-M.</p>	<p>Fecha: 19/09/2019</p>

<p style="text-align: center;">HOJA DE HALLAZGOS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</p>	<p style="text-align: center;">HH 11/12</p>				
<p>HALLAZGO 11: M 1/2 EN LA COOPERATIVA NO SE REALIZA UN SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO.</p> <p>CONDICIÓN</p> <p>En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Tena no se realiza un seguimiento de control interno.</p> <p>CRITERIO</p> <p>Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en el literal b) del Artículo 147, “<i>Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetos a control</i>” menciona en el literal 3. Componente del Control Interno; 3.4 Monitoreo con respecto a que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Tena no se realiza un seguimiento de control interno en el 3.5.2. Seguimiento continuo “El Representante Legal realizará seguimientos constantes al ambiente interno y externo, a fin de adoptar medidas oportunas sobre las actividades organizacionales que se puedan ver afectadas en la ejecución de planes y cumplimiento de objetivos”</p> <p>CAUSA</p> <p>En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Tena, nunca se ha realizado ningún tipo de Auditoría que ayude a evaluar el control interno.</p> <p>EFFECTO</p> <p>Incumplimiento de funciones, no pueden tomar decisiones inmediatas, deben pedir permiso a la Matriz.</p>					
<table border="1"> <tr> <td>Realizado por: M.G.</td><td>Fecha: 20/08/2019</td></tr> <tr> <td>Revisado por: L.E.-M.</td><td>Fecha: 19/09/2019</td></tr> </table>		Realizado por: M.G.	Fecha: 20/08/2019	Revisado por: L.E.-M.	Fecha: 19/09/2019
Realizado por: M.G.	Fecha: 20/08/2019				
Revisado por: L.E.-M.	Fecha: 19/09/2019				

<p style="text-align: center;">HOJA DE HALLAZGOS COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</p>	<p style="text-align: center;">HH 12/12</p>				
<p>HALLAZGO 12: M 1/2 EN LA COOPERATIVA NO SE APLICA INDICADORES DE GESTIÓN.</p> <p>CONDICIÓN</p> <p>En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Tena no ha aplicado indicadores de gestión.</p> <p>CRITERIO</p> <p>Según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en el literal b) del Artículo 147, “<i>Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las instituciones sujetos a control</i>” menciona en el literal 3. Componente del Control Interno; 3.4 Monitoreo con respecto a que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Tena no se aplica indicadores de gestión “El Gerente o el Administrador y el Consejo o Junta de Vigilancia deberán evaluar el funcionamiento de los diversos controles, con el fin de determinar la vigencia y la calidad del control interno y emprender las modificaciones que sean pertinentes para mantener su efectividad.”</p> <p>CAUSA</p> <p>En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Tena, no se puede medir el nivel de eficiencia, eficacia y economía.</p> <p>EFFECTO</p> <p>Incumplimiento de los componentes del Control Interno por el personal administrativo.</p>					
	<table border="1"> <tr> <td>Realizado por: M.G.</td><td>Fecha: 20/08/2019</td></tr> <tr> <td>Revisado por: L.E.-M.</td><td>Fecha: 19/09/2019</td></tr> </table>	Realizado por: M.G.	Fecha: 20/08/2019	Revisado por: L.E.-M.	Fecha: 19/09/2019
Realizado por: M.G.	Fecha: 20/08/2019				
Revisado por: L.E.-M.	Fecha: 19/09/2019				

INDICADORES DE GESTIÓN COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 0 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018					IG 1/2
Tipo	Objetivo del indicador	Fuente de información	Relación	Resultados	
Eficacia	Evaluar el cumplimiento del personal administrativo con la política integral	Consejo de Administración	$\frac{\text{N}^{\text{a}} \text{ de personal administrativo que cumplen con la politica integral}}{\text{total de personal administrativo}} = \frac{13}{15} = 87\%$	Del personal administrativo de la Cooperativa un 87% cumple con la política integral para el mejoramiento continuo e innovación organizacional.	
Eficacia	Evaluar el cumplimiento del objetivoal personal administrativo de la Cooperativa.	Consejo de Administración	$\frac{\text{N}^{\text{a}} \text{ de personal administrativo que cumplen con el Objetivo de la Cooperativa}}{\text{total de personal administrativo}} = \frac{0}{15} = 0\%$	Del personal administrativo de la Cooperativa representa el 0% en el cumplimiento de los objetivos ya que no cuentan con el mismo	
Eficiencia	Determinar el porcentaje de servicios que se han cumplido satisfactoriamente y al 100%	G. Calidad y Proceso	$\frac{\text{N}^{\text{a}} \text{ de servicios cumplidos}}{\text{Total de servicios}} = \frac{19}{22} = 86\%$	El cumplimiento de servicios del Cooperativa en el cantón Tena es de 86%, ya que la población no es económicamente activa.	
Eficiencia	Determinar el porcentaje de cumplimiento de la misión y visión por el personal administrativo	Gerente de la Sucursal Tena	$\frac{\text{N}^{\text{a}} \text{ cumplimiento de mision y vison de la Cooperativa}}{\text{total de personal administrativo}} = \frac{11}{15} = 73\%$	Tiene un cumplimiento del 73% ya que el Gerente de la sucursal debe pedir permiso a la Matriz para realizar una socialización de la misión y visión	
Realizado por: M.G.					Fecha: 21/08/2019
Revisado por: L.E.-M.					Fecha: 19/09/2019

INDICADORES DE GESTIÓN COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018					IG 1/2
Tipo	Objetivo del indicador	Fuente de información	Relación	Resultados	
Productividad	Cumplimiento anual de los servicios de la Cooperativa	Gerente de la sucursal	$\frac{\text{N}^{\text{a}} \text{ de cumplimiento de los servicios de la Cooperativa}}{\text{total de servicios de la Cooperativa}} = \frac{20}{23} = 87\%$	De los servicios que brinda la Cooperativa solo se ha cumplido el 87% ya que no se ha socializado todos los servicios que brinda.	
Impacto	Cumplimiento de política integrada en la Cooperativa	Consejo de Administración	$\frac{\text{N}^{\text{a}} \text{ personal administrativo que cumplen con la política integrada}}{\text{total de personal administrativo}} = \frac{12}{15} = 80\%$	Del cumplimiento de política integrada con el personal administrativo corresponde del 80%	
Ética	Determinar la socialización si se han realizado con un código de ética.	Encuesta	$\frac{\text{N}^{\text{a}} \text{ de procesos cumplidos con todos los requisitos}}{\text{Total de procesos realizados}} = \frac{9}{14} = 64\%$	No se ha realizado una socialización periódicamente, por ende se expresa el 64%.	
Ecología	Practican ecológica como reciclaje de papel, cartón, plástico, etc.	Encuesta	$\frac{\text{N}^{\text{a}} \text{ de personal administrativa que practica reciclaje}}{\text{Total personal administrativo}} = \frac{14}{14} = 100\%$	Tienen un cumplimiento del 100% en las prácticas ecológicas de reciclaje	
Economía	Cumplimiento de indicadores económicos y financieros.	Encuestas	$\frac{\text{N}^{\text{a}} \text{ cumplimiento de indicadores económicos y financieros}}{\text{Total personal administrativo}} = \frac{12}{14} = 86\%$	Se cumple con el 86% ya que Cooperativa funciona solo en la capital de la provincia.	
Realizado por: M.G.				Fecha: 21/08/2019	
Revisado por: L.E.-M.				Fecha: 19/09/2019	

3.8.2.4. FASE VI: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS E INFORME DE AUDITORÍA

ARCHIVO CORRIENTE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018		AC
FASE VI COMUNICACIÓN DE RESULTADOS E INFORME DE AUDITORÍA		
Realizado por: M.G.		Fecha: 22/08/2019
Revisado por: L.E.-M.		Fecha: 19/09/2019

PROGRAMA DE AUDITORÍA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018				PA
OBJETIVO Emitir un informe final que contenga las respectivas conclusiones y recomendaciones luego de haber realizado la auditoría de Gestión del período 2018.				
N o	PROCEDIMIENTO	REF P/T	ELABORAD O POR	FECHA
1	Realice el Acta de Conferencia de Lectura	ACL	M.G.	23/08/2019
2	Elabore el Informe de Auditoría de Gestión	IAG	M.G.	26/08/2019
3	Elabore el Informe de Final de Auditoría	IFA	M.G.	27/08/2018
Realizado por: M.G. Revisado por: L.E.-M.				Fecha: 22/08/2019 Fecha: 19/09/2019

<p align="center">ACTA DE CONFERENCIA DE LECTURA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</p>	<p align="center">ACL 1/1</p>
<p align="center">ACTA DE CONFERENCIA DE LECTURA DEL INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>En el Cantón Tena, a los 23 días del mes de agosto del año 2019, en la en la oficina del Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Tena, siendo las 15H00, con base a lo dispuesto a la orden de trabajo 001-OT del 11 de julio del 2019, para la ejecución de la Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Tena, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018, nos reunimos para dar lectura al Informe de Auditoría.</p> <p>Para constancia de lo actuado se suscribe la presente acta entre el equipo auditor y la representante de la unidad administrativa.</p> <p>Atentamente,</p> <p><i>Marcia Grefa</i></p> <hr/> <p>Lcda. Marcia Grefa</p> <p>Auditora</p>	
<p>Realizado por: M.G.</p> <p>Revisado por: L.E.-M.</p>	<p>Fecha: 23/08/2019</p> <p>Fecha: 19/09/2019</p>

<p style="text-align: center;">INFORME DE AUDITORÍA DE GESTIÓN COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</p>	<p style="text-align: center;">IAG 1/1</p>				
<p style="text-align: right;">Riobamba, 26 de agosto del 2019</p> <p>Eco. Carlos Gallo GERENTE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA., SUCURSAL TENA Presente. -</p> <p style="text-align: center;">De mi consideración:</p> <p>Se ha concluido la evaluación a los procesos administrativos, que me fue encomendado, formalizo la terminación de la auditoría anexando el Informe final de Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Tena, por el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018.</p> <p>La auditoría se efectuó de acuerdo al Programa de Auditorías de Gestión, COSO III con sus 17 principios, normativa vigente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. y Manual de Control Interno para las Asociaciones y Cooperativas No Financieras de la Economía Popular y Solidaria, dentro del presente trabajo incluye las pruebas pertinentes y los demás procedimientos aplicados a la investigación.</p> <p>Los resultados del trabajo de la Auditoría de Gestión señalan las deficiencias más significativas, en el siguiente Informe Final de Auditoría se presenta las conclusiones y recomendaciones para tomar las acciones correctivas.</p> <p>Por la atención a la presente, anticipo mis sinceros agradecimientos.</p> <p>Atentamente,</p> <p><i>Marcia Grefa</i></p> <hr style="width: 30%; margin-left: 0;"/> <p>Lcda. Marcia Grefa Auditora</p>					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 2px;">Realizado por: M.G.</td><td style="width: 50%; padding: 2px;">Fecha: 26/08/2019</td></tr> <tr> <td style="padding: 2px;">Revisado por: L.E.-M.</td><td style="padding: 2px;">Fecha: 19/09/2019</td></tr> </table>		Realizado por: M.G.	Fecha: 26/08/2019	Revisado por: L.E.-M.	Fecha: 19/09/2019
Realizado por: M.G.	Fecha: 26/08/2019				
Revisado por: L.E.-M.	Fecha: 19/09/2019				

INFORME DE AUDITORÍA FINAL COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018		IFA 1/10
<p style="text-align: center;">CAPÍTULO I</p> <p style="text-align: center;">ENFOQUE DE LA AUDITORÍA</p> <p>Motivo de la auditoría</p> <p>La Auditoría de Gestión se realizó a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Tena, se efectuó de conformidad a la orden de trabajo 001-OT del 11 de julio del 2019.</p> <p>Objetivos de la auditoría</p> <p>Objetivo General</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar una Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. del cantón Tena, provincia de Napo, por el período de 1 de enero al 31 de diciembre 2018; permitirá determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en la Cooperativa. <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Determinar el grado de confiabilidad del sistema de Control Interno a través de los componentes del COSO III. ✓ Identificar las fases de la Auditoría de Gestión para el desarrollo de la misma a través de técnicas adecuadas que determine los hallazgos y sustentarlos con evidencias. ✓ Emitir el informe de Auditoría de Gestión que contenga las conclusiones y recomendaciones pertinentes. <p>Alcance del examen especial</p> <p>Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. del cantón Tena, correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018.</p>		
Realizado por: M.G.		Fecha: 27/08/2019
Revisado por: L.E.-M.		Fecha: 19/09/2019

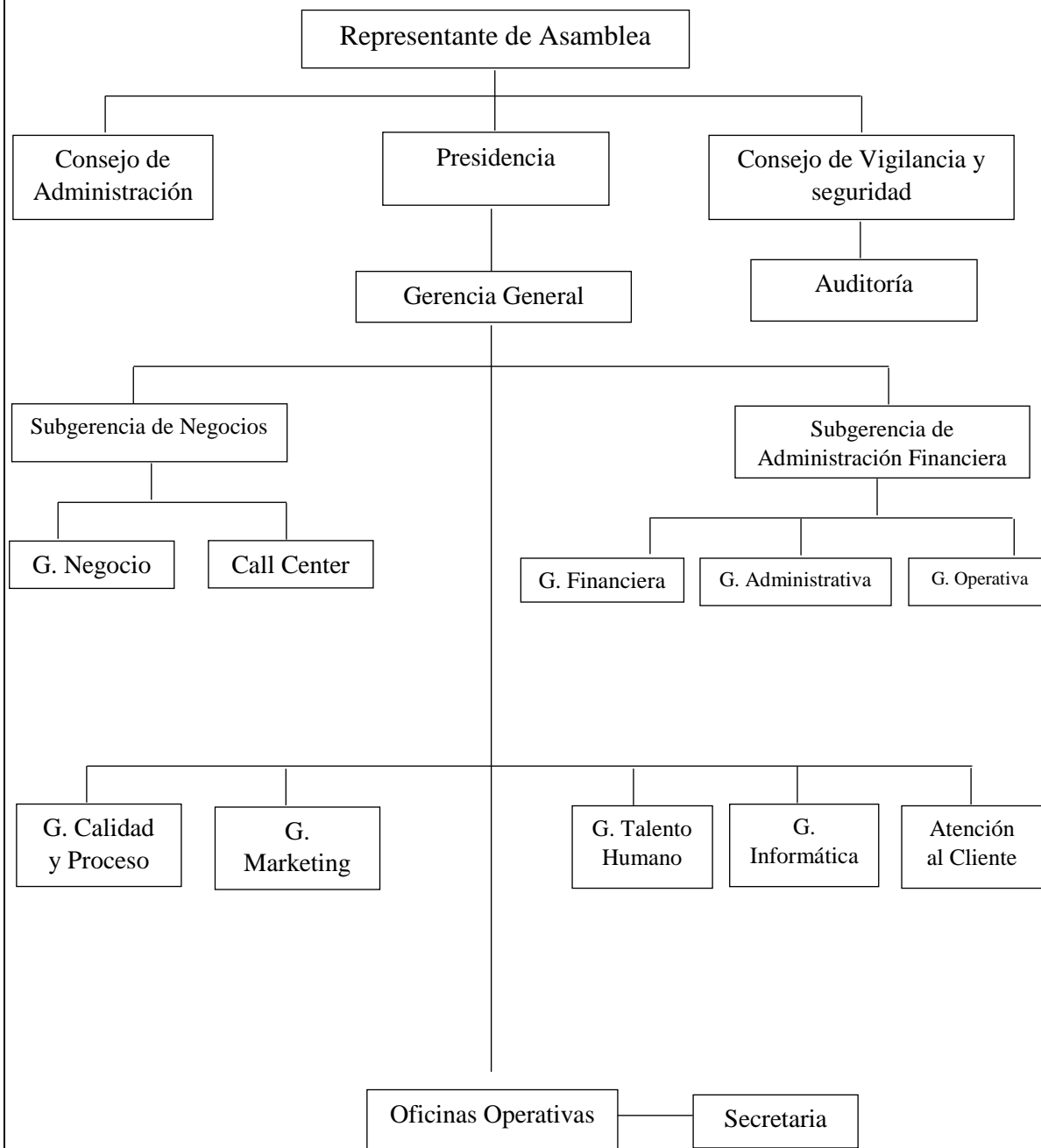
<p align="center">INFORME DE AUDITORÍA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</p>	<p align="center">IFA 2/10</p>				
<p align="center">CAPÍTULO II INFORMACIÓN DE LA ENTIDAD</p> <p>INFORMACIÓN GENERAL</p> <p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda sucursal cantón Tena, provincia de Napo abrió sus puertas el 10 de septiembre del 2010, por la necesidad de expansión, servicios financieros y sobre todo porque es una entidad financiera que lleva sus procesos de calidad y transparencia.</p> <p>MISIÓN</p> <p>Somos una Cooperativa sólida que apoya al progreso de nuestros Socios, Clientes y la comunidad ofreciendo productos financieros y servicios eficientes e innovadores.</p> <p>VISIÓN</p> <p>Ser una cooperativa de excelencia que crece con responsabilidad social.</p> <p>POLÍTICA INTEGRADA</p> <p>Asumimos el compromiso de ofrecer productos financieros y servicios dirigidos a nuestros Socios y Clientes, así como el cumplimiento de los requisitos aplicables, sustentados en la cultura organizacional, el mejoramiento continuo, la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información; con un equipo humano calificado y permanente innovación organizacional.</p> <p>VALORES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ayuda mutua: Logro de metas comunes. • Responsabilidad: Calidad y eficiencia en la gestión corporativa. <table border="1" data-bbox="782 1865 1361 1933"> <tr> <td>Realizado por: M.G.</td><td>Fecha: 27/08/2019</td></tr> <tr> <td>Revisado por: L.E.-M.</td><td>Fecha: 19/09/2019</td></tr> </table>		Realizado por: M.G.	Fecha: 27/08/2019	Revisado por: L.E.-M.	Fecha: 19/09/2019
Realizado por: M.G.	Fecha: 27/08/2019				
Revisado por: L.E.-M.	Fecha: 19/09/2019				

INFORME DE AUDITORÍA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018		IFA 3/10
<ul style="list-style-type: none"> • Democracia: Gobierno Participativo. • Igualdad: Mismos derechos y obligaciones. • Equidad: Reconocimiento del esfuerzo de manera justa y equilibrada. • Solidaridad: Compromisos con sus asociados y comunidad. <p>PRINCIPIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adhesión abierta y voluntaria. • Control democrático de los socios. • Autonomía e independencia. • Educación, capacitación e información. • Cooperación entre cooperativas. • Compromiso con la comunidad. <p>CULTURA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo: Sabemos que la solidaridad, la colaboración y el compromiso son fundamentales en el proceso permanente de transformación y desarrollo de nuestra institución. • Identidad Cooperativa: Somos una Institución Financiera de naturaleza cooperativa. • Responsabilidad Social: Creemos en valores éticos y sociales, reconocemos nuestra obligación de responder a nuestros socios y a la comunidad. • Gestión de Calidad: Mejoramos continuamente en la búsqueda de la satisfacción de nuestros socios y clientes. 		
Realizado por: M.G.		Fecha: 27/08/2019
Revisado por: L.E.-M.		Fecha: 19/09/2019

INFORME DE AUDITORÍA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA
DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018

IFA
4/10

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Realizado por: M.G.

Fecha: 27/08/2019

Revisado por: L.E.-M.F.

Fecha: 19/09/2019

**INFORME DE AUDITORÍA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA
DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018**

**IFA
5/10**

UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Dirección: Av. Pano entre Serafín Gutiérrez y Mariana Montesdeoca

Ubicación: **TENA, NAPO, ECUADOR**



BASE LEGAL

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFFE)
- Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados(COSEDE)

LOGOTIPO



Realizado por: M.G.	Fecha: 27/08/2019
Revisado por: L.E.-M.F.	Fecha: 19/09/2019

INFORME DE AUDITORÍA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018		IFA 6/10
<p style="text-align: center;">CAPÍTULO III</p> <p style="text-align: center;">CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</p> <p style="text-align: center;">COMPONENTE 1: AMBIENTE DE CONTROL</p> <p>CONCLUSIÓN</p> <p>Al realizar la encuesta sobre la Evaluación al Sistema de Control Interno, COSO III; con el componente 1 del Ambiente de Control se pudo evidenciar que en la Cooperativa ninguno de los 5 principios han sido socializados porque no demuestran compromiso con la integridad y valores éticos, no ejerce responsabilidad de supervisión ya que los objetivos no han sido socializados por la administración; no cuentan con infraestructura propia para brindar un buen servicio a la sociedad del cantón Tena y por ende no cumplen con las normativas vigentes de la entidad financiera.</p> <p>RECOMENDACIÓN</p> <p>Para crear una conciencia de ambiente de Control, el Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Tena; deberá socializar los compromisos con la integridad y valores éticos; proponer realizar los objetivos de la Cooperativa para ejercer responsabilidad de supervisión, demostrar compromiso con el servicio financiero y hacer cumplir las responsabilidades como establece la normativa vigente al personal administrativo; además deberán proyectar infraestructura propia y adecuada para el buen servicio a los socios y clientes del cantón Tena.</p>		
Realizado por: M.G.		Fecha: 27/08/2019
Revisado por: L.E.-M.F.		Fecha: 19/09/2019

INFORME DE AUDITORÍA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018		IFA 7/10
<p align="center">COMPONENTE 2: EVALUACIÓN DE RIESGOS</p> <p>CONCLUSIÓN</p> <p>Al realizar la encuesta sobre la Evaluación al Sistema de Control Interno, COSO III; con el componente 2 de Evaluación de Riesgos se pudo evidenciar que la Cooperativa al evaluar los riesgos incumple con el principio 6 al no especificar los objetivos relevantes de la Cooperativa, al identificar el riesgo no comunica oportunamente la información para la toma de decisiones, no se evalúa el riesgo en forma inmediata, no se discuten abiertamente con el Gerente de la Sucursal; y mantienen en forma reservada el principio 8 de evaluar un riesgo de fraude.</p> <p>RECOMENDACIÓN</p> <p>Para identificar, medir, priorizar, controlar, mitigar, monitorear y comunicar los riesgos de la Cooperativa el Gerente de la Sucursal deberá realizar un proceso de evaluación de riesgo interno donde especifique los objetivos relevantes, identifique, analice, evalúe los riesgos para resolver cambios importantes con el personal administrativo y el servicio que brinda a los clientes dentro del cantón Tena.</p>		
Realizado por: M.G.		Fecha: 27/08/2019
Revisado por: L.E.-M.		Fecha: 19/09/2019

<p align="center">INFORME DE AUDITORÍA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</p>	<p align="center">IFA 8/10</p>
<p align="center">COMPONENTE 3: ACTIVIDADES DE CONTROL</p> <p>CONCLUSIÓN</p> <p>Al realizar la encuesta sobre la Evaluación al Sistema de Control Interno, COSO III; con el componente 3 de Actividades de Control se pudo evidenciar que tiene un nivel de cumplimiento con los principios del Control Interno con utilizar información verídica y relevante dentro del personal interno al seleccionar y desarrollar controles generales sobre tecnología; pero existe deficiencia por que no cumple con desarrollar y seleccionar actividades de control como la evaluación al personal administrativo; no existen una descripción de cargos de acuerdo al organigrama estructural; no cuentan con la debida autorización inmediata de la matriz para las distintas actividades y transacciones en la sucursal.</p> <p>RECOMENDACIÓN</p> <p>El Gerente deberá hacer cumplir los principios para mejorar las actividades de control especialmente con la segregación de funciones de acuerdo al organigrama estructural; y deberá implementar los objetivos para la toma de decisiones internas en beneficio del buen servicio a los clientes y socios del cantón Tena y luego emitir un informe correspondiente a la matriz donde se establezca los cumplimientos de las normativas de la Cooperativa.</p>	
<p>Realizado por: M.G.</p> <p>Revisado por: L.E.-M.</p>	<p>Fecha: 27/08/2019</p> <p>Fecha: 19/09/2019</p>

<p align="center">INFORME DE AUDITORÍA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</p>	<p align="center">IFA 9/10</p>
<p align="center">COMPONENTE 4: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</p> <p>CONCLUSIÓN</p> <p>Al realizar la encuesta sobre la Evaluación al Sistema de Control Interno, COSO III; con el componente 4 de Información y Comunicación se pudo evidenciar que no se cumple con los principios del control interno ya que existe un canal de comunicación e información en forma horizontal es decir que los datos no sólo deben ser identificados, capturados y procesados, sino también comunicados al personal administrativo en forma oportuna.</p> <p>RECOMENDACIÓN</p> <p>La Cooperativa debe contar con sistemas o procedimientos de información eficientes, orientados a producir informes sobre la gestión administrativa y financiera; para lograr un manejo y control.</p>	
<p align="right">Realizado por: M.G.</p>	<p align="right">Fecha: 27/08/2019</p>

		Revisado por: L.E.-M.	Fecha: 19/09/2019
INFORME DE AUDITORÍA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA DE 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018			IFA 10/10
COMPONENTE 5: ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN			
CONCLUSIÓN			
Al realizar la encuesta sobre la Evaluación al Sistema de Control Interno, COSO III; con el componente 5 de las actividades de supervisión se pudo evidenciar que no se cumple con los principios de una evaluación continua y/o independiente ya que todas las actividades que se realiza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda., sucursal Tena deben reportar a la matriz y pedir su debida autorización.			
RECOMENDACIÓN			
El Gerente de la Cooperativa de la sucursal Tena deberá aplicar los principios correspondientes a este componente para para realizar evaluaciones continuas en forma interna dentro de la entidad financiera; además deberá evaluar y comunicar en forma eficiente los riesgos del proceso administrativo para la toma de decisiones en forma inmediata.			
Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.			
Atentamente;			
Sra. Marcia Betty GrefaRivadeneyra			
AUTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN			
		Realizado por: M.G.	Fecha: 27/08/2019
		Revisado por: L.E.-M.	Fecha: 19/09/2019

CONCLUSIONES

La elaboración del marco teórico permitió sustentar el trabajo investigativo, mismo que contiene temas enriquecedores e innovadores para el conocimiento científico y servirá para futuras investigaciones académicas, además se pudo realizar comparaciones de otras investigaciones de entidades financieras como; Bancos, Cooperativas de Ahorro y Crédito, organizaciones y empresas privadas.

Al realizar los programas de la Auditoría de Gestión en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. del cantón Tena, provincia de Napo, por el período de 1 de enero al 31 de diciembre 2018; se pudo evidenciar que en los 9 años que lleva en el servicio financiero del cantón, no se ha realizado ningún tipo de Auditoría dentro de la Cooperativa; por ende, se han limitado en determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía; la matriz de la Cooperativa es el ente regulador para todas las sucursales; al finalizar los programas de auditoría se determinó los hallazgos y sustento con evidencias.

Las conclusiones y recomendaciones emitidas en el informe final de la auditoría son criterios verídicos y sustentados con las encuestas y la entrevista realizada al personal administrativo, con la finalidad de mejorar en el cumplimiento de los niveles de eficiencia, eficacia y economía en la Cooperativa.

RECOMENDACIONES

Realizar una investigación permanente de conceptualizaciones teóricas, que permitan actualizar y comparar la teoría con la práctica que se genera y que pueda servir para futuras investigaciones.

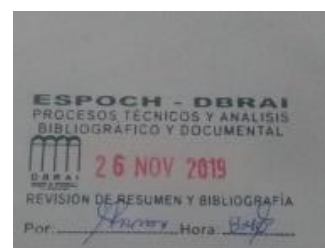
Realizar una Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda. Anualmente, para que se determine los niveles de eficiencia, eficacia y economía.

Considerar las conclusiones y recomendaciones presentadas en el informe, para que el personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS Ltda., sucursal Tena, pueda perfeccionar los niveles eficiencia, eficacia y economía.

BIBLIOGRAFÍA

- Barreto, M. & Jaramillo, L. (2011). *Auditoría de Gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, oficina Cuenca- centro en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2010 en el área de crédito.*(Tesis de Pregrado. Universidad Politécnica Salesiana). Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1218/12/UPS-CT002193.pdf>
- Cabello, N. (2011). *¿Qué es COSO?* Recuperado de: <https://blogconsultorasur.wordpress.com/2011/09/06/que-es-coso/>
- Calle, C. (2015). *Auditoría de gestión como herramienta de mejoramiento continuo en la empresa municipal de agua potable, alcantarillado y saneamiento ambiental del cantón Azogues (EMAPAL). periodo 2013.* (Tesis de Pregrado. Universidad Politécnica Salesiana). Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7536/6/UPS-CT004466.pdf>
- Cepeda, G. (1997). *Auditoría y Control Interno.* Bogotá: McGraw-Hill.
- Chora, K. (2014). *Auditoría de gestión a los procesos del departamento contable de la empresa CHAIDE Y CHAIDE S.A por el periodo 2012.* (Tesis de Pregrado. Universidad de las Fuerzas Armadas). Recuperado de: <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/8452/1/T-ESPE-048005.pdf>
- Coopera. (2012). *Cooperativismo.* Recuperado de: <http://www.coopera.cl/cooperativismo/>
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus(2019). *Antecedentes Historicos.* Recuperado de <https://www.oscus.coop/normativa/>
- Cuvi, J. (2018). *Auditoría de gestión aplicada a la Asociación Kallari, en la provincia de Napo, cantón Tena, año 2015.* (Tesis de Pregrado. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/11853/1/72T00559.pdf>
- Durán, A. (2012). *Texto básico de auditoría de gestión.* Riobamba: ESPOCH
- Estupiñán, R. (2004). *Papeles de Trabajo.* Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Franklin, E. (2007). *Auditoría Administrativa: Gestión Estratégica de cambio* (2ª. ed.). México: Pearson Prentice Hall.
- Hernandez, C. (2015). *Flujograma y Narrativas.* Recuperado de: <https://cornelioh.files.wordpress.com/.../mc3a9todos-de-evaluac3b3n-del-control-interno>

- Ifac,R.(2011). *Auditoría Financiera para las Pymes*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Isotools. (2017). *Auditoría de Gestión*. Recuperado de: <https://www.isotools.org/2017/06/21/caracteristicas-auditoria-de-gestion/>
- Maldonado, M. (2001). *Auditoría de gestión*. Quito: Abya-Yala.
- Maldonado, M. (2011). *Auditoría de gestión* (4ª ed.). Quito: Abya-Yala.
- Marulanda, L. (2016). *Tipos de Hallazgo*. Recuperado de: https://www.contraloriabga.gov.co/files/HALLAZGOS_LEMT.pdf
- Mendoza, J. (2009). *Detención de fraude en una auditoría de estados financieros*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942160012.pdf>
- Ortún, V. (2005). *Gestión Pública: Conceptos y Métodos*. Recuperado de: <http://84.89.132.1/~ortun/publicacions/RAE95.pdf>
- Rea, N. (2017). *Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., matriz Chimbo, provincia de Bolívar, periodo 2015*. (Tesis de Pregrado. Escuela Superior Politecnica de Chimborazo.). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/7968/1/82T00800.pdf>
- Sánchez, G. (2006). *Auditoría de Estados Financieros*. México: Pearson Educación.
- Sánchez, M. (2017). *Auditoría de gestión a la Cooperativa de Ahorro y Crédito ANDINA Ltda. del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi, periodo 2016*. (Tesis de Pregrado. Escuela Superior Politecnica de Chimborazo.). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/7987/1/82T00819.pdf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2017). *Cooperativa de Ahorro y Créditos*. Quito:Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Sotelo, N. (2014). *Archivo permanente y archivo corriente*. Recuperado de: <https://prezi.com/us6ubitmb45j/archivo-permanente-y-archivo-ordinario/>
- Sotomayor, A. (2008). *Auditoría Administrativa*. México: Interamericana Editores.
- Unguña, P.& Villa, M. (2016). *Auditoría de gestión aplicada al área de inventarios en el sector agrícola del cantón Santa Isabel. Caso importadora la campaña del SUCO-ULLAURICIA. LTDA*. (Tesis de Pregrado. Universidad de Cuenca). Recuperado de:<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/26275/3/Auditor%C3%ADa%20de%20Gesti%C3%B3n.pdf>
- Zepeda, P. (2007). *Coso i vs coso ii*. Recuperado de: <https://es.calameocom/read/002406083b7f8e7ea2a07>





ANEXOS



ANEXO A: GUÍA DE ENCUESTA AL PERSONAL

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

ENCUESTA DIRIGIDO A LOS AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA- SUCURSAL TENA

Fecha.....

Objetivo:

Determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA- Sucursal Tena

Instrucción

1. Lea detenidamente y conteste colocando una X en la alternativa que usted esté de acuerdo.

P1: ¿Conoce usted la misión y visión de la Cooperativa?

SI ☐

NO ☐

P2: ¿La administración ha socializado los objetivos de la Cooperativa?

SI ☐

NO ☐

P3: ¿Conoce usted, el código de ética, los reglamentos y la normativa que rige la Cooperativa?

SI ☐

NO ☐

P4: ¿Se actualiza periódicamente las políticas y procedimientos en el área administrativa?

SI ☐

NO ☐

P5: ¿El cargo que usted ocupa está en función a su perfil profesional?



SI ☐

NO ☐



P6: ¿La Cooperativa posee alguna práctica ecológica como reciclaje de papel, cartón, plástico, etc.?

SI ☐

NO ☐

P7: ¿El Gerente evalúa periódicamente al personal administrativo de la Cooperativa?

SI ☐

NO ☐

P8: ¿La Cooperativa cuenta con sistemas tecnológicos que permita el buen desempeño de sus funciones?

SI ☐

NO ☐

P9: ¿Existe coordinación, comunicación e información eficaz con el personal de la Cooperativa, que permita la atención oportuna de los socios?

SI ☐

NO ☐

P10: ¿Tiene usted conocimiento, si la Cooperativa maneja un Sistema de Control Interno para la toma de decisiones?

SI ☐

NO ☐

P11: ¿Tiene usted conocimiento de los indicadores económicos y financieros que maneja la Cooperativa?

SI ☐

NO ☐

Gracias por su colaboración.

ANEXO B: GUÍA DE ENTREVISTA AL GERENTE

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

**ENTREVISTA DIRIGIDO AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO OSCUS LTDA- SUCURSAL TENA**

Fecha.....

Objetivo:

Determinar los niveles de eficiencia, eficacia y economía en la Cooperativa de Ahorro y Crédito OSCUS LTDA- Sucursal Tena.

Introducción

Conteste las siguientes interrogantes en forma clara, precisa y verídica, sus respuestas serán de vital importancia para el proceso de la investigación.

9. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus Ltda. sucursal Tena, bajo qué leyes, normas y/o reglamentos se rige?

.....
.....
.....

10. ¿En el tiempo que lleva laborando, se ha efectuado una Auditoría de Gestión en la Cooperativa?

.....
.....
.....

11. ¿Está de acuerdo que se realice una Auditoría de Gestión dentro de la Cooperativa?

.....
.....
.....

12. ¿Tiene conocimiento de que riesgos administrativos existe en la Cooperativa?

.....
.....
.....

13. Es comunicado inmediatamente cuando existe algún tipo de riesgo administrativo dentro de la Cooperativa

.....
.....
.....

14. ¿Tiene conocimiento del método COSO III?

.....
.....
.....

15. ¿Se ha realizado evaluaciones de desempeño al personal administrativo de la Cooperativa?

.....
.....
.....

16. ¿En el personal administrativo de la Cooperativa, existe trabajo en equipo, liderazgo, valores éticos, actitud al cambio?

.....
.....
.....

Gracias por su colaboración.

ANEXO C: ENTREVISTA AL GERENTE DE LACOOOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITOS OSCUS LTDA.



ANEXO D: COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO OSCUS LTDA., SUCURSAL TENA.





**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS
PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN**



UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 11/ 12 / 2019

INFORMACIÓN DEL AUTORA
Nombres – Apellidos: MARCIA BETTY GREFA RIVADENEYRA
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: LICENCIATURA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO
Título a Optar: LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO
f. Documentalista Responsable: LCDO. HOLGER RAMOS U. MSC